



REGIONE PUGLIA



COMUNE DI
MARGHERITA DI SAVOIA



COMUNE DI
SAN FERDINANDO DI PUGLIA



COMUNE DI
TRINITAPOLI

Piano dei Tempi e degli Spazi

Ambito territoriale di Margherita di Savoia

Piano elaborato nell'ambito del progetto "La vita in tempo reale"
Studio di Fattibilità per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi

Legge 53/2000

"Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città"

Legge Regione Puglia 7/2007

"Norme per le politiche di genere e i servizi di conciliazione vita-lavoro in Puglia"

Regolamento regionale n. 21 dell'11 novembre 2008

per la concessione ai Comuni ed agli ambiti territoriale di contributi regionali per la Progettazione e l'adozione dei Piani territoriali dei Tempi e degli Spazi



Piano dei Tempi e degli Spazi (PTTS) dell'Ambito territoriale di Margherita di Savoia

Piano elaborato nell'ambito del progetto "La vita in tempo reale" Studio di Fattibilità per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi

Responsabile del progetto

Dott.ssa Chiara Giannino

Responsabile dell'Ufficio di Piano Sociale di Zona dell'Ambito territoriale di Margherita di Savoia e Responsabile dell'Ufficio Tempi e Spazi

Dott.ssa Giulia Di Stasi

Componente Ufficio di Piano e Responsabile Amministrativa dell'Ufficio Tempi e Spazi

Dott.ssa Angela M. Montanaro

Componente Ufficio di Piano e Responsabile Amministrativa dell'Ufficio Tempi e Spazi

Stesura a cura di:



Antonio Cocco, Grazia Belgioioso, Anna Rita Zichella

Indice

Premessa

Introduzione

Prima Parte Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi dell'Ambito di Margherita di Savoia: un processo in divenire

Dal progetto "La vita in tempo reale" al Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi

1. Il progetto "La vita in tempo reale": studio di fattibilità per la progettazione del PTTS
- 2 Le fasi dello studio
 - 2.1 Istituzione Ufficio Tempi e Spazi
 - 2.2 Studi e ricerche
 - 2.3 Networking
 - 2.4 Informazione e sensibilizzazione
- 3 Sperimentazioni
 - 3.1 Numero Verde
 - 3.2 Desk telematici

Seconda Parte Lo scenario Urbano

L'Ambito di Margherita di Savoia come comunità: un profilo

1. La struttura urbana
 - 1.1 Le caratteristiche del territorio
 - 1.2 La struttura demografica
 - 1.3 Il contesto economico
2. I Poli di attrazione
 - 2.1 I Servizi educativi
 - 2.2 I Servizi Di Interesse Pubblico
 - 2.3 I Servizi Turistico - Culturali
3. Offerta di reti e dotazione infrastrutturale
 - 3.1 La rete viaria
 - 3.2 Rete e servizi di trasporto pubblico
 - 3.3 La mobilità
4. Analisi dei tempi della città e del territorio
 - 4.1 Caratteristiche e dinamiche demografiche del campione intervistato
 - 4.2 L'uso dei tempi e degli spazi dei cittadini
 - 4.3 La mappatura degli orari e dell'accessibilità dei servizi
 - I dati sui servizi comunali
 - I dati delle Istituzioni Scolastiche
 - 4.4 Risultati della ricerca

Terza Parte Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi: documento strategico di programmazione

Il Documento programmatico in divenire

1. Inquadramento Legislativo
 - 1.1 Dall'Europa all'Italia
 - 1.2 La Regione Puglia
2. La partecipazione come motore del PTTS
 - 2.1. Ufficio Tempi e Spazi
 - 2.2 Verso la Consulta dei Tempi e Spazi
3. Gli Assi d'Intervento
 - 3.1 Accessibilità ai servizi
 - 3.2 Mobilità sostenibile
4. Piano di comunicazione
 - 4.1 Tavoli tematici

4.2 Pagina web

4.3 Iniziative di promozione e diffusione

5. Piano di Monitoraggio e Valutazione

Premessa

La società di oggi ci pone sempre più spesso dinnanzi alla necessità di gestire i cambiamenti. E' cambiata l'organizzazione del lavoro, la concezione del territorio e sono cambiati gli stessi stili di vita delle persone. I fattori "tempo" e "spazio" hanno assunto nel corso di questi ultimi anni una crescente rilevanza nella nostra quotidianità, sino ad acquisire un ruolo fondamentale in quanto risorsa preziosa e discriminante per il benessere degli individui e della collettività.

In tale contesto in continua trasformazione, crescono i bisogni di conciliazione e di armonizzazione dei tempi e degli spazi del territorio con i tempi e gli spazi personali, quale condizione necessaria per una vita qualitativamente migliore.

Lungo tale scia si colloca il progetto "La vita in tempo reale", uno studio di fattibilità promosso dall'Ambito Territoriale di Margherita di Savoia e finanziato dalla Regione Puglia, che ha condotto alla redazione del Piano dei Tempi e degli Spazi, uno strumento di programmazione partecipata attraverso cui si definisce una nuova e diversa modalità di interazione e di condivisione sul tema del vivere, dell'uso del tempo, del difficile equilibrio tra il lavoro, la cura dei figli e della famiglia, le relazioni ed il tempo dedicato a sé stessi.

La stesura del Piano ha richiesto, in primo luogo, un'indagine sui bisogni di conciliazione avvertiti dalle nostre cittadine e cittadini e sul livello di soddisfazione dei tempi, intesi come orari, dei nostri servizi, nonché una crono mappatura dei servizi comunali, dei servizi di pubblica utilità, degli Istituti scolastici e delle agenzie di trasporto urbano ed extraurbano, partendo dalla considerazione che tali servizi, nella loro diversa articolazione condizionano i tempi degli utenti e, dunque, debbono considerarsi attori fondamentali della pianificazione temporale accanto alle Amministrazioni Comunali.

Non a caso l'analisi è stata possibile anche grazie all'attivazione di sinergie con gli attori del territorio che hanno dato il proprio contributo sebbene la tematica sia complessa e sebbene molto spesso il bisogno non venga facilmente percepito e reso manifesto.

Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi (PTTS) costituisce una sintesi politico-strategica degli indirizzi che le Amministrazioni intendono assumere nella gestione delle politiche temporali delle città. Esso include una serie di proposte operative, strutturate su obiettivi prioritari che si intende perseguire al fine di rendere Margherita di Savoia, Trinitapoli e San Ferdinando di Puglia delle "Città amiche", nel pieno rispetto delle pari opportunità fra uomo e donna, ponendo il tempo e lo spazio quali esigenze centrali per migliorare la qualità della vita.

***Responsabile Ufficio di Piano
Dott.ssa Chiara Giannino***

Il Piccolo Principe incontrò un mercante di pillole che calmavano la sete.
"Perché vendi questa roba?" chiese il Piccolo Principe
"E' una grossa economia di tempo" disse il mercante "gli esperti hanno fatto dei calcoli. Si
risparmiano 53 minuti alla settimana."
"E che cosa se ne fa di questi 53 minuti?" chiese perplesso il Piccolo Principe
"Se ne fa quel che si vuole.." rispose sicuro il mercante
"Io" disse il Piccolo Principe "se avessi 53 minuti da spendere, camminerei adagio,
adagio verso la fontana.."

**Da "Piccolo Principe"
Antoine de Saint-Exupéry**

Introduzione

Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi, in applicazione delle disposizioni di legge - **Legge 53/2000, Legge regionale 7/2007 e Regolamento Regionale n. 21/2008** si configura come documento programmatico che guiderà per gli anni a venire la generazione dei progetti di governo temporale della città. In tale documento vengono definite le principali linee strategiche di intervento e le priorità tematiche attorno a cui l'Ambito di Margherita di Savoia intende muoversi; gli strumenti e le metodologie utili a garantire un'azione di governance basata da un lato sulla connessione tra le programmazioni comunali e quindi sulla definizione di una visione comune; dall'altro sulla partecipazione di attori chiave e di soggetti sociali attraverso un processo di assunzione di responsabilità e di impegni reciproci. E' proprio in quest'ottica che il presente PTTS è stato concepito come laboratorio in divenire: è un percorso aperto al contributo di tutte le realtà interessate a lavorare in modo corresponsabile alla sua realizzazione, così da favorire e implementare a livello locale iniziative più ampie e diffuse da parte delle istituzioni ma anche delle organizzazioni sociali, imprenditoriali e sindacali, delle aziende, delle associazioni di categoria, culturali. Esso si configura come strumento flessibile e aperto alla negoziazione, che si compone e si arricchisce di continue modifiche e si implementa nel tempo, sulla base di un dialogo continuo tra attori e soggetti pubblici e privati, capace di creare le compatibilità necessarie alla costruzione di un sistema urbano in cui possa essere ridisegnata complessivamente l'organizzazione dei ritmi e degli intrecci spazio-temporali della città. La finalità generale è stata e sarà dunque quella di costruire un sistema urbano dei tempi e degli orari che sia progressivamente in grado di accogliere le aspettative e le nuove domande sociali di cui le diverse popolazioni sono portatrici e di creare le condizioni per una migliore qualità della vita quotidiana, rimuovendo i fattori più evidenti di squilibrio e aumentando il "tempo liberato" ovvero gli spazi di autogoverno dei cittadini nella gestione dei ritmi individuali e sociali.

Prima Parte

***Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi dell'Ambito
di Margherita di Savoia: un processo in divenire***

Dal progetto “La vita in tempo reale” al Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi

1. Il progetto “La vita in tempo reale”: studio di fattibilità per la progettazione del PTTS

Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi, in applicazione delle disposizioni di legge - Legge 53/2000 e Legge regionale 7/2007, Regolamento Regionale 21 Novembre 2008 - si configura come documento programmatico che guiderà per gli anni a venire la generazione dei progetti di governo temporale delle città.

Per agevolare la progettazione dei Piani, la Regione Puglia ha presentato l'Avviso Pubblico per il finanziamento dello Studio di fattibilità per la progettazione del Piano dei Tempi e degli Spazi nelle città Pugliesi, pubblicato sul BURP n.194 del 03/12/2009.

A tale finanziamento regionale potevano accedere i Comuni della Regione Puglia, associati in forma di ambito territoriale, nel rispetto di quanto previsto all'art. 9 della L.R. 7/2007.

L'Ambito territoriale di Margherita di Savoia ha presentato e candidato lo studio di fattibilità “La vita in tempo reale”, approvato e finanziato dalla Regione Puglia con D.Dirig. n.480 del 26/06/2010. Il progetto, finanziato per un importo di 30.000 euro, è stato realizzato a partire dal 23 Agosto 2010, con l'ausilio dell'assistenza tecnica della Euromediterranea S.p.A di Foggia, che ha seguito e supportato il soggetto promotore nelle fasi di ricerca, networking ed elaborazione del piano dal mese di Aprile 2011

In seguito, il suddetto Ambito ha chiesto ed ottenuto la proroga del progetto al 31 Ottobre 2011 e successivamente è stata concessa un'ulteriore proroga al 31 marzo 2012 dalla Regione.

2. Le fasi dello studio

Per rispondere nel miglior modo possibile ai bisogni di tempo e di spazio dei cittadini/e dell'Ambito Territoriale, lo studio di fattibilità “La vita in tempo reale” ha avuto come obiettivo prioritario l'analisi della realtà dell'ambito e la definizione di azioni rispondenti alle esigenze del territorio.

Gli obiettivi generali cui lo studio ha cercato di contribuire sono stati lo sviluppo di nuove politiche integrate di intervento sul territorio che tengano conto dei ritmi di vita sociale e lo sviluppo di una rete di soggetti pubblici e privati in grado di programmare e monitorare gli interventi sul territorio, attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- ⌘ Analizzare e conoscere i ritmi di vita dell'ambito;
- ⌘ Facilitare l'accesso e la circolazione delle informazioni;
- ⌘ Sperimentare azioni per migliorare la qualità della vita.

Per il raggiungimento degli obiettivi specifici succitati, il progetto è stato strutturato in una serie di azioni riguardanti:

- ⑦ il sistema di governance delle politiche spazio-temporali, attraverso l' Istituzione dell'Ufficio dei tempi e degli spazi, quale funzione all'interno dell'Ufficio di Piano dell'Ambito di Margherita di Savoia;
- ⑦ la conoscenza del contesto territoriale, in termini di una ricognizione dei servizi presenti sul territorio, attraverso la mappatura dei servizi pubblici e privati, delle istituzioni scolastiche e delle agenzie di trasporto pubblico, e di l'analisi dei fabbisogni di tempo e spazio, attraverso l'indagine sull'uso del tempo e degli spazi che i cittadini fanno nelle proprie città;
- ⑦ l'approccio partecipato attraverso il coinvolgimento attivo delle Istituzioni e dei beneficiari finali concretizzandosi in una serie di incontri finalizzati ad individuare e a validare la fattibilità delle linee di azione;
- ⑦ l'elaborazione di un piano di comunicazione finalizzato a definire strategie, iniziative e strumenti di comunicazione per sensibilizzare, informare e coinvolgere le comunità, al fine di promuovere nuove forme di cittadinanza attiva.

2.1 Ufficio Tempi e Spazi

Punto di raccordo tra i livelli di gestione dello Studio, l'Ufficio tempi e spazi , avvalendosi delle consulenze esterne, ha condotto il processo di costruzione del PTTS e ha svolto il compito di coordinare e gestire le attività che sono state sviluppate all'interno dello studio. Formalizzato come funzione dell'Ufficio di Piano dell'Ambito, attivando e coordinando i tavoli e gli incontri, l'Ufficio ha lavorato in rete con i partner per la realizzazione delle attività; in particolare si è occupato di promuovere e predisporre gli atti necessari alla realizzazione del lavoro di rete e di networking, definire le priorità strategiche e le linee di intervento del PTTS. E' proprio in quest'ottica che l'Ufficio Tempi e Spazi ha assunto la duplice funzione: da un lato **osservatorio dei tempi**, quale strumento finalizzato a misurare ed analizzare i vari aspetti legati all'uso del tempo e dello spazio della città che viene fatto dai residenti e dalle altre persone che vivono anche solo "temporaneamente" il territorio, dall'altro **laboratorio dei tempi**, configurandosi come **un sistema dinamico di conoscenza**, che consentirà di intervenire con azioni mirate al fine di incidere positivamente sull'organizzazione dei tempi, degli spazi e dei servizi della città.

L'Ufficio Tempi e Spazi è stato formalmente incardinato all'interno dell'Ufficio di Piano dell'Ambito di Margherita di Savoia, a garanzia dello svolgimento dei propri compiti in funzione della trasversalità degli obiettivi. Tale struttura, supportata anche da figure professionali esterne, è composta:

- dal responsabile dell'ufficio, che si è occupato del coordinamento dello studio e del PTTS, identificata nella responsabile dell'Ufficio di Piano;
- da due funzionarie, addette alla segreteria/amministrazione, con il compito non solo di predisporre la **documentazione amministrativa necessaria per il funzionamento dell'Ufficio, ma anche di esaminare gli atti necessari alla realizzazione del Piano di coordinamento dei Tempi, degli Orari e degli Spazi della città;**

- da uno staff operativo, costituito da cinque operatori, con il compito di raccogliere ed archiviare tutte le informazioni ed i dati rinvenuti dalle mappature e dalle analisi, aggiornare e gestire l'archivio, supportare alle attività di ricerca e di comunicazione e sensibilizzazione delle azioni.

2.2 Analisi e ricerche

L'attività di ricerca è stata diretta all'individuazione della distribuzione geografica e della dislocazione dei servizi nei tre comuni dell'ambito con la comparazione della domanda e dell'offerta dei servizi presenti sul territorio. Da un lato, si è svolta una ricerca desk con la raccolta, la sistematizzazione e l'analisi dei dati già presenti e già in possesso da parte dell'amministrazione pubblica; dall'altro una field, con la somministrazione dei questionari di rilevazione ad hoc a campione per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla dislocazione dei servizi e le eventuali criticità.

L'azione ha portato alla creazione di un database che ha catalogato i servizi di pubblica utilità, scolastici e di trasporto pubblico, e ad una conseguente "mappatura" del sistema dei servizi quale una sorta di "atlante urbano" al fine di pianificare il percorso del cambiamento.

Per la costruzione della mappatura sono state prese in considerazione diverse tipologie di Servizi presenti nei tre comuni:

- Servizi alla persona e alle imprese di utilità pubblica (Banche, Servizi Postali, Asl, Trasporto urbano ed extraurbano, Prefettura....ecc.);
- Uffici comunali;
- Scuole (le diverse tipologie ed i differenti gradi di istruzione)
- Servizi di cura.

L'indagine, realizzata con l'ausilio di una scheda di rilevazione (questionario), ha permesso di rilevare gli orari di apertura nonché l'analisi di come gli utenti utilizzano i servizi e con quali strumenti informatici si tenta di agevolare l'accessibilità. Grazie alla raccolta delle informazioni e alla loro analisi è stato possibile costruire un quadro preliminare sulle principali variabili che determinano il livello di accessibilità e di fruibilità dei servizi presenti sul territorio dell'ambito di riferimento. Inoltre la mappatura ha permesso di evidenziare le criticità riscontrate riguardo le aspettative e le possibili soluzioni.

2.3 Networking

Il coinvolgimento e l'apporto di tutti gli attori interni ed esterni delle amministrazioni comunali ha rappresentato la condizione essenziale per la realizzazione efficace dello studio di fattibilità "La vita in tempo reale" e per la predisposizione del Piano Territoriale. La metodologia che è stata seguita nell'attuazione dello studio di fattibilità "La vita in tempo reale" per l'elaborazione del Piano dei Tempi e degli Spazi dell'Ambito di Margherita di Savoia ha avuto alla propria base il principio della partecipazione vale a dire l'inclusione diretta e attiva dei soggetti interessati dai servizi (enti erogatori, amministrazione, utenti, cittadini, lavoratori), degli attori locali e delle loro

rappresentanze nel processo progettuale in tutte le sue fasi, dall'individuazione dei nodi problematici da affrontare in maniera prioritaria all'elaborazione di indirizzi progettuali puntuali.

L'approccio partecipato alla pianificazione dei tempi e degli spazi risponde ad alcuni principi generali e a necessità specifiche:

- dal punto di vista della democraticità e della trasparenza del processo di piano l'inclusione dei soggetti sociali più rappresentativi in ogni fase può essere garanzia di una migliore comprensione delle risorse e degli interessi in gioco, e pertanto di una maggiore equità del processo stesso;
- dal punto di vista dell'analisi, l'ascolto e la comprensione dei bisogni, o più semplicemente, dal punto di vista dei soggetti abitualmente esclusi dai processi decisionali .può permettere una maggiore ricchezza del quadro conoscitivo;
- dal punto di vista dell'efficacia della progettazione, il diretto coinvolgimento dei principali soggetti sociali nella definizione di analisi e scelte strategiche può garantire una migliore rispondenza degli interventi che si progettano ai bisogni reali che si sono rilevati;
- infine dal punto di vista dell'efficienza del Piano nella sua fase attuativa, la partecipazione può significare un maggior grado di condivisione degli obiettivi che si intendono raggiungere e quindi di collaborazione attorno alle politiche concrete che si mettono in atto per raggiungerli.

Contemporaneamente alla fase di analisi e di ricerca, si è realizzata la fase di networking in cui il coinvolgimento e l'apporto dei diversi attori interni all'amministrazione comunale ha rappresentato la condizione essenziale per l'efficacia dei risultati.

Operativamente si è provveduto alla organizzazione dei Tavoli di Coordinamento Interassessorile per ogni singolo comune (ad eccezione del comune di Margherita di Savoia) dell'Ambito territoriale di riferimento. Configurandosi come primo livello di coordinamento, i tavoli sono stati condotti con il supporto di esperti e strumenti di facilitazione per analizzare e approfondire le connessioni, le risorse e le necessità nei diversi ambiti e individuare alcune proposte concrete ed attuabili.

Il Tavolo di coordinamento inter-assessorile del Comune di San Ferdinando di Puglia si è riunito in data 21 Giugno 2011 per l'esame delle criticità e fabbisogni del territorio e per la formulazione delle proposte progettuali da adottare, analizzando le modalità organizzative e attuative, nonché la sostenibilità futura, da inserire all'interno del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi della città.

Durante l' incontro sono stati individuati i Referenti Tecnici per ognuno degli assessorati coinvolti:

SETTORE

NOME REFERENTE

**Sub commissario Comune di San Dott.ssa Pasqua Tirelli
Ferdinando di Puglia**

Settore cultura – sport – scuole e servizi sociali Dott.ssa Di Stasi Maria Giulia

**Settore urbanistica – sportello unico – Sig. Renna Anna
agricoltura – SUAP**

Dopo aver esaminato il progetto “La vita in tempo reale”, si è discusso delle criticità e dei fabbisogni del territorio locale, dalle quali è emerso la riflessione che da un lato devono essere incentivate forme di mobilità sostenibile e, dall’altro, di accessibilità ai servizi comunali e di pubblica utilità.

Nel dettaglio i partecipanti al Tavolo, sulla base di una scheda sintetica delle iniziative già realizzate in altri contesti (buone prassi), hanno concordato e suggerito le seguenti iniziative:

AREA INTERVENTO	INIZIATIVE
Mobilità sostenibile	Piedibus, ovvero un autobus che va a piedi, formato da una carovana di bambini che vanno a scuola in gruppo, accompagnati da adulti (presumibilmente due - un “autista” davanti e un “controllore” che chiude la fila), da realizzarsi attraverso la collaborazione delle organizzazioni del Terzo Settore, il personale scolastico e il contributo delle famiglie. Bike sharing, ovvero la promozione e l'utilizzo delle biciclette condivise per i viaggi di prossimità dove il mezzo pubblico non arriva o non può arrivare; l'idea è quella di favorire soprattutto lo spostamento degli alunni delle scuole medie superiori, al fine di promuovere un trasporto alternativo a quello pubblico extra-urbano.
Accessibilità ai servizi comunali e di pubblica utilità	Attivazione del Call center informativo (previsto già dal progetto come sperimentazione), ovvero un numero verde, attivo 24 ore su 24 ogni giorno della settimana, attraverso il quale i cittadini potranno acquisire informazioni sugli orari e sulle modalità di accesso ai diversi Servizi presenti nel Territorio.

Il Tavolo di coordinamento inter-assessorile del Comune di Trinitapoli si è riunito in data 23 Giugno 2011 per l’esame delle criticità e fabbisogni del territorio e per la formulazione delle proposte progettuali da adottare, analizzando le modalità organizzative e attuative, nonché la sostenibilità futura, da inserire all’interno del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi della città.

Durante l’ incontro sono stati individuati i Referenti Tecnici per ognuno degli assessorati coinvolti:

SETTORE

NOME REFERENTE

Sindaco	di Feo francesco
Finanze - Programmazione e Bilancio	De Lillo Pasquale
Sviluppo e attività produttive/Promozione valorizzazione prodotti tipici - Sport e Spettacolo - Pubblica Istruzione	di Fidio Eugenio Benedetto Maria
Servizi Sociali - Ambiente/Ecologia - Verde Pubblico	Di Benedetto Giacinto
Lavori Pubblici e Urbanistica	Tedesco Giustino

Dopo aver esaminato il progetto “La vita in tempo reale”, si è discusso delle criticità e dei fabbisogni del territorio locale, dalle quali è emerso la riflessione che da un lato devono essere incentivate forme di mobilità sostenibile e, dall’altro, di accessibilità ai servizi comunali e di pubblica utilità.

Nel dettaglio i partecipanti al Tavolo, sulla base di una scheda sintetica delle iniziative già realizzate in altri contesti (buone prassi), hanno concordato e suggerito le seguenti iniziative:

AREA INTERVENTO	INIZIATIVE
Mobilità sostenibile	<p>Piedibus, ovvero un autobus che va a piedi, formato da una carovana di bambini che vanno a scuola in gruppo, accompagnati da adulti (presumibilmente due - un “autista” davanti e un “controllore” che chiude la fila), da realizzarsi attraverso la collaborazione delle organizzazioni del Terzo Settore, il personale scolastico e il contributo delle famiglie.</p> <p>Navetta a chiamata, ovvero l'utilizzo di un piccolo bus per i viaggi di prossimità, dove il mezzo pubblico non arriva o non può arrivare; l'idea è quella di favorire soprattutto lo spostamento degli anziani, delle donne con bambini a carico, al fine di promuovere un trasporto alternativo a quello pubblico urbano.</p>
Accessibilità ai servizi comunali e di pubblica utilità	<p>Attivazione del Desk telematici (previsto già dal progetto come sperimentazione), ovvero la messa a disposizione di Sportelli Virtuali aperti ed attivi 24 ore su 24, dislocati in zone ad alta frequentazione, attraverso i quali i cittadini potranno reperire non solo informazioni, bensì anche inoltrare direttamente a tutti gli uffici comunali richieste, istanze, dichiarazioni inizio attività, certificati etc.</p>

2.4 Informazione e sensibilizzazione

Essenziale per la riuscita delle politiche temporali e per la diffusione di una nuova attenzione al tema, è stata la realizzazione di una vera e propria strategia comunicativa da parte dell'Ufficio

Tempi e Spazi della città e più in generale dell'Amministrazione Comunale. Gli obiettivi di tale attività sono stati quelli di:

- sensibilizzare gli stakeholder locali alla questione dei tempi e degli spazi della città e coinvolgerli in modo sempre più spinto nella co-progettazione di azioni congiunte in tale materia;
- informare e orientare tutti gli attori all'uso di strumenti e servizi messi a disposizione dal progetto.

Per tale ragione sono stati implementati strumenti quali:

- un logo identificativo delle politiche temporali;
- uno spazio web linkato ai portali istituzionali delle amministrazioni comunali e al portale dell'Ufficio di Piano di Zona, quale luogo e strumento di informazione, e di dialogo continuo con i cittadini, per raccogliere bisogni, esigenze, segnalazioni, e promuovere iniziative rispondenti a tali istanze;
- un consolidamento del rapporto con i media locali e sovra locali.

3. Sperimentazioni

Nell'ambito dello Studio di fattibilità "La vita in tempo reale", per il raggiungimento della finalità e degli obiettivi specifici, e quindi per puntare al cuore delle trasformazioni della città, è stato indispensabile strutturare azioni di **"sperimentazione"**, le quali si configurano quale strumento e strada percorribile per migliorare la qualità della vita dei cittadini, incidendo sul fattore "tempo" e "spazio". All'interno dello studio dell'Ambito di Margherita di Savoia sono state strutturate due sperimentazioni, **"Numero verde"** e **"Sportello telematico"**, entrambe finalizzate ad accrescere la fruibilità e l'accessibilità dei servizi comunali.

Di seguito si descrivono gli interventi che sono stati oggetto dello studio di fattibilità, interventi di cui, grazie all'attività di networking e di progettazione partecipata, sono state valutate criticità ed opportunità, punti di forza e di debolezza, elementi significativi da cui evincere la fattibilità delle due iniziative progettuali.

3.1 Numero Verde

La proposta della sperimentazione del servizio "numero verde" nasce dall'esigenza dei cittadini di avere un solo numero, di facile accesso, con cui interfacciarsi con le Amministrazioni Comunali per poter esprimere i propri bisogni, in termini di servizi. L'importanza di tale servizio risiede nel fatto che esso possa rappresentare un semplice ma valido strumento per costruire un atteggiamento aperto al confronto e disponibile ad accogliere e valutare più punti di vista, presupposto indispensabile per trovare soluzioni alternative a consuete problematiche.

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Informare i cittadini sulle possibilità di accesso ai Servizi Territoriali; - Migliorare e favorire l'accessibilità e fruibilità dei Servizi territoriali; - Offrire ai cittadini uno strumento per programmare l'agenda della propria giornata.
Descrizione	Il Numero verde si configura come una finestra interattiva delle Amministrazioni in grado, da una parte, di offrire, tramite un solo numero, informazioni ed approfondimenti utili al cittadino o agli altri enti pubblici e, dall'altra, di raccogliere pareri, suggerimenti, esigenze per migliorare i propri servizi.
Destinatari	Cittadini e donne lavoratrici
Punti di forza	Punto di contatto e comunicazione facilmente accessibile e immediato; Esistenza di un collegamento interno diretto tra i Comuni facenti parte dell'Ambito; Articolazione territoriale del servizio e copertura dell'intero ambito; Flessibilità ed economicità del servizio.
Punti di debolezza	Scarso coinvolgimento dei diversi settori della P.A.;
Opportunità	Promuovere la diffusione della cultura del lavoro di rete; Accrescere la collaborazione tra gli Enti pubblici.
Criticità	Mancata disponibilità e/o adesione all'iniziativa da parte dei soggetti pubblici e privati; In assenza di azioni di pubblicizzazione e di informazione il servizio rischia di non decollare.

3.2 Sportello telematico

La proposta della sperimentazione del lo sportello telematico per l'accesso ai servizi comunali è nato dall'esigenza di avvicinare i servizi al cittadino, contribuendo in tal modo a ridurre gli spostamenti e le file agli sportelli, ad accrescere la fruibilità dei servizi, accessibili 24 ore su 24 e, dunque, incidendo positivamente sulla viabilità e la mobilità urbana e di conseguenza sulla sostenibilità ambientale, presupposti alla base di una migliore vivibilità della città/Ambito.

Concretamente lo sportello si configura quale strumento attraverso cui il cittadino può cercare informazioni, ottenere risposte ai quesiti che comunemente vengono rivolti ad un addetto allo sportello e accedere alla modulistica di primo contatto, comodamente da casa, o collegandosi al sito da qualunque supporto collegato ad internet e durante gli orari a lui più convenienti.

Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere e facilitare l'accessibilità ai Servizi Comunali; - Semplificare le procedure di accesso alle informazioni e ai servizi;
------------------	--

	- Avvicinare i servizi alla cittadinanza.
Descrizione	Lo Sportello telematico si configura quale ambiente virtuale unico, comune a tutti i cittadini dell'Ambito di Margherita di Savoia che, accedendo al servizio potranno trovare le informazioni, la modulistica, potranno dialogare con le Amministrazioni, inviando reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte.
Destinatari	Cittadini e donne lavoratrici
Punti di forza	Semplificazione delle procedure di accesso alle informazioni dei servizi comunali; Disposizione temporale e spaziale dello sportello telematico; Articolazione territoriale del servizio e copertura dell'intero ambito.
Punti di debolezza	Elevati costi di gestione dell'iniziativa; Lungaggine dei tempi burocratici per la realizzazione del servizio; Mancanza di controllo ed aggiornamento del servizio erogato.
Opportunità	Ridurre motivi e tempi di spostamento; Migliorare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino
Criticità	Mancata disponibilità e/o adesione all'iniziativa da parte dei soggetti pubblici; Interruzione del servizio per mancanza di risorse economiche.

Seconda Parte

L'Ambito di Margherita di Savoia come comunità: un profilo

Lo scenario urbano

1. La struttura urbana

L'Ambito Territoriale di Margherita di Savoia, nel pieno rispetto della L.328/00 e della Legge Regionale 19/2006, è un ambito costituito da tre comuni: Margherita di Savoia (comune capofila), San Ferdinando di Puglia e Trinitapoli. La struttura urbana dell'area dell'Ambito territoriale rispecchia antichi assetti dovuti all'integrazione economica tra costa e retroterra. Mentre il comune di Margherita di Savoia presenta una forma allungata che si estende lungo la costa del Mar Adriatico, San Ferdinando di Puglia si trova alla sinistra del fiume Ofanto su una piccola collina che domina sui territori limitrofi, tra i quali Trinitapoli.

1.1. Le caratteristiche del territorio

Il territorio dell'Ambito di riferimento comprende parte della Valle dell'Ofanto, a cavallo tra il basso Tavoliere e la terra di Bari, e parte della costa bagnata dal Mar Adriatico.

A nord il territorio confina con la Provincia di Foggia, a sud-est con la città di Barletta e a sud con l'Ambito territoriale di Canosa di Puglia.

Facente parte del Nord Barese Ofantino, l'Ambito di Margherita di Savoia riflette i caratteri generali del territorio NBO, nello specifico:

- carattere composito dovuto all'appartenenza a contesti diversi (entroterra e costa);
- posizionamento strategico per il turismo, poiché interessata dai più importanti itinerari turistici legati al mare, alla cultura (archeologia), all'ambiente e ai paesaggi rurali;
- territorio di cerniera per collocazione e caratteristiche infrastrutturali.

MARGHERITA DI SAVOIA. Nota per le omonime saline, le più grandi d'Europa e le seconde nel mondo, riconosciute come Riserva Naturale dello Stato (D.M. 10.10.1977) e quindi zona umida di valore internazionale (D.M. 30.05.1979) ai sensi della Convenzione di Ramsar (1971), la città, stretta fra il litorale e le saline, presenta una caratteristica struttura fusiforme, sviluppandosi per circa 3 km lungo tre corsi principali (Corso Garibaldi, Corso Vittorio Emanuele e Corso Africa Orientale), cui si aggiunge il lungomare Cristoforo Colombo. Punti di forza dell'offerta turistica della cittadina sono anche il moderno stabilimento termale che utilizza i fanghi e le acque madri contenute nei bacini delle saline, il lunghissimo ed ampio litorale di sabbia ferrosa che ospita circa 90 stabilimenti balneari e, non ultimo, il Museo storico delle Saline, sito in un vecchio magazzino del sale adiacente alla cinquecentesca Torre delle Saline. Oggi, il paesaggio è stato radicalmente trasformato dalla bonifica e dalla messa in coltura dei laghi.

SAN FERDINANDO DI PUGLIA. Fondata come colonia agricola dal giovane monarca Ferdinando II di Borbone in occasione del suo viaggio ufficiale attraverso il regno, la città pone le sue radici nel settore primario e nella coltura di prodotti tipici del luogo quali in primo luogo pesche e carciofi, viti e olivi che da anni oramai hanno portato alla ribalta, in campo sia nazionale che internazionale, i prodotti che questa terra, con amore e dedizione dei suoi contadini, produce.

Appellata come città delle pesche e dei carciofi, San Ferdinando di Puglia ospita monumenti e luoghi di interesse, di forte attrazione turistica. Tra questi si annoverano la Torre dell'Orologio, di forma ottagonale, che fronteggia la chiesa madre dell'abitato e risale agli inizi del XX secolo e il Museo Civico, presso l'ex municipio, che ospita una mostra permanente di usanze e cultura sanferdinandese e si compone di una sezione archeologica con reperti rinvenuti nel territorio, che vanno dal Neolitico all'alto Medioevo.

TRINITAPOLI. Chiamato in passato Casale de Palia, poi Casale de Fabrica, il paese fu donato all'Abbazia della Trinità e quindi assunse il nome di Casaltrinità che fu trasformato, nel 1863, in quello attuale che è un composto di Trinità e del termine greco polis (città), quindi città della Trinità. Caratterizzata da patrimonio culturale, nella città di Trinitapoli sono presenti siti paleontologici e monumenti di grande rilievo storico-artistico. La città, oggi centro prevalentemente agricolo, non può non far pensare al suo sottosuolo ricco di tesori archeologici, alla sua posizione strategica che ne fece uno dei principali snodi dell'antichità, e al suo storico ruolo di presidio di una delle più ricche e misteriose zone naturali d'Italia.

1.2. La struttura demografica

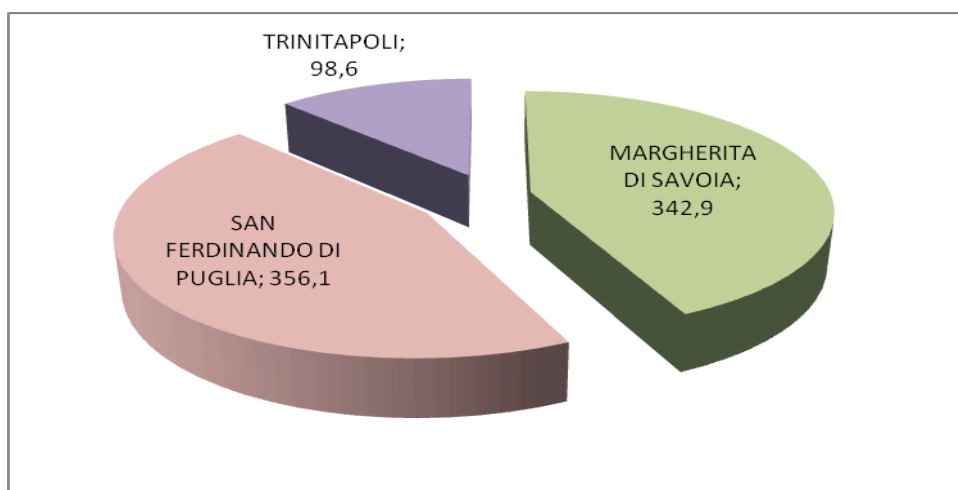
L'Ambito territoriale di Margherita di Savoia si sviluppa su una superficie territoriale complessiva di Km² 225,79. L'Ambito territoriale, facente parte della sesta provincia pugliese BAT, conta al 01 gennaio 2011 41.910 residenti, per una densità abitativa pari a 185,6 abitanti per Km quadrato, distribuiti come mostrato nella tavola e nel grafico sottostanti.

Tav.1 - Ambito territoriale di Margherita di Savoia: popolazione residente per Comune al 01.01.2011

COMUNE	Popolazione residente	Superficie Km²	Densità demografica ab/km²
MARGHERITA DI SAVOIA	12.465	36,35	342,9
SAN FERDINANDO DI PUGLIA	14.894	41,82	356,1
TRINITAPOLI	14.551	147,62	98,6
AMBITO	41.910	225,79	185,6
Provincia BAT	392.863	1.538,68	255,3

Fonte: elab. dati Demo Istat - Bilancio demografico e popolazione residente al 01 Gennaio 2011

Graf. 1 . Ambito territoriale di Margherita di Savoia: Densità abitativa per singolo Comune



Il Comune con la maggior densità abitativa è San Ferdinando di Puglia con 356,1 a fronte di 342,9 di Margherita di Savoia e di 98,6 di Trinitapoli, tipico delle zone rurali dove a fronte di un territorio molto esteso (147,6

kmq per Trinitapoli) si registra una popolazione molto esigua, dove peraltro si registra un decremento della popolazione. La popolazione è composta in modo quasi paritario da donne e uomini, con una lieve maggioranza di donne, sia a livello di singolo comune che a livello di ambito. Il genere femminile, inoltre, continua ad essere maggiormente rappresentato, anche se la differenza tra popolazione maschile e popolazione femminile è di 700 unità.

Tab.2 -Ambito di Margherita di Savoia : distribuzione della popolazione residente per sesso

Comune	Maschi	%	Femmine	%	Totale
Margherita di Savoia	6.122	49,1	6.343	50,9	12.465
San Ferdinando di Puglia	7.405	49,7	7.489	50,3	14.894
Trinitapoli	7.078	48,6	7.473	51,4	14.551
Totale	20.605	49,2	21.305	50,7	41.910

Fonte: elab. dati Demo Istat - Bilancio demografico e popolazione residente al 01 Gennaio 2011

A livello di Ambito territoriale, è interessante rilevare come la fascia della popolazione ultra sessantacinquenne, uscita dal mercato del lavoro, risulti leggermente superiore alla popolazione giovanile, come mostra la tabella di seguito. Analizzando i dati relativi alla struttura della popolazione per macro classi di età (tav.3) e per comune (graf. 2) risulta evidente che tale fenomeno segnala un'inversione di tendenza nel Comune di Trinitapoli, nel quale si evidenzia l'incidenza più elevata di giovani (18,10%), a fronte di una presenza inferiore di ultrasessantacinquenni (16,00%).

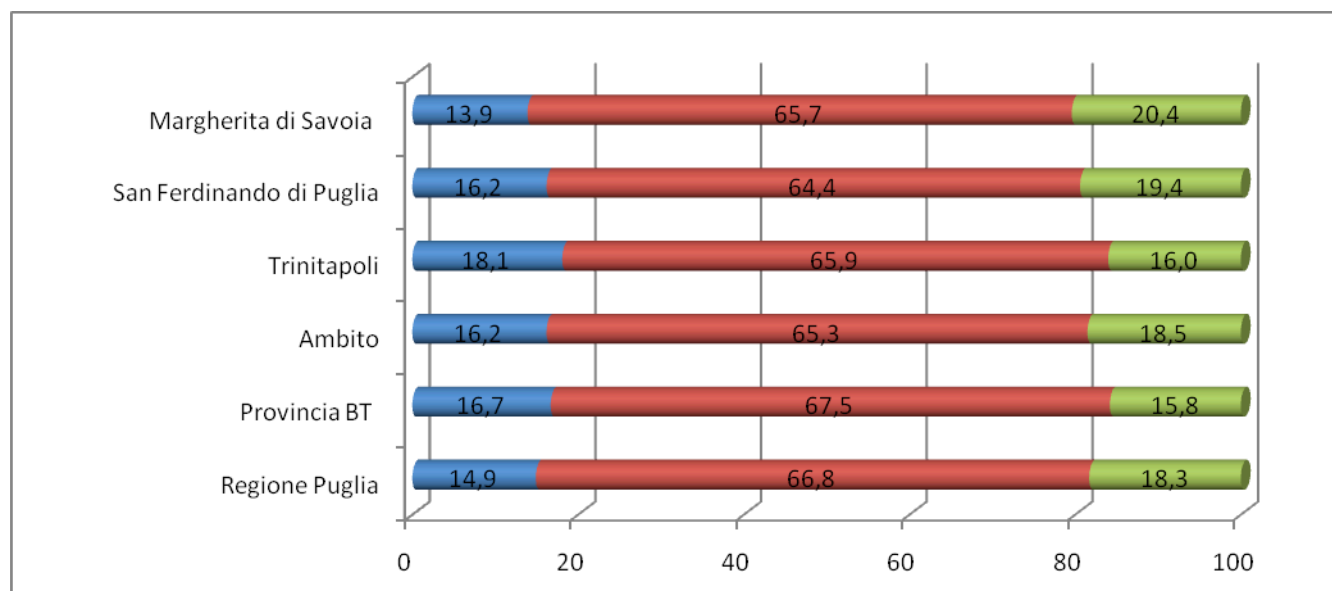
Tav. 3 Ambito territoriale di Margherita di Savoia: popolazione residente per macroclassi d'età al 31 dicembre 2011

COMUNI	0-14 ANNI		15-64 ANNI		OLTRE 65	
	V.A.	% SU RESIDENTI	V.A.	% SU RESIDENTI	V.A.	% SU RESIDENTI
MARGHERITA DI SAVOIA	1.733	13,9	8.187	65,7	2.545	20,4
SAN FERDINANDO DI PUGLIA	2.413	16,2	9.585	64,4	2.896	19,4
TRINITAPOLI	2.634	18,1	9.596	65,9	2.321	16,0
AMBITO	6.780	16,2	27.368	65,3	7.762	18,5

Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico e popolazione residente al 01 Gennaio 2011

La popolazione ultrasessantacinquenne si concentra maggiormente nei Comuni di piccole dimensioni rispetto al dato provinciale di 4 punti percentuali e rispetto al dato regionale di 1 e 2 punti percentuali.

Graf. 2 – Ambito di Margherita di Savoia : popolazione residente per macroclassi d'età (% su tot. Residenti) al 31.12.2011



Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico e popolazione residente al 01 Gennaio 2011

Dalla lettura della Tabella n.4 si evince come l'Ambito sia caratterizzato da un saldo demografico positivo imputabile, in larga parte, al consistente saldo demografico positivo nel Comune di San Ferdinando di Puglia che nel corso del 2010 ha avuto un incremento di 72 persone, mentre l'unico Comune che segnala un calo nel 2010 è il comune di Margherita di Savoia con 85 persone

in meno rispetto all'inizio dell'anno. Oltre al saldo demografico, la dinamica positiva dell'ambito territoriale di Margherita di Savoia è dovuto al positivo tasso di natalità dei tre comuni appartenenti all'ambito di riferimento, ma anche dal predominante positivo tasso di crescita naturale segnalato dal Comune di Trinitapoli, come si evince dalla tavola seguente.

Tav. 4 – Ambito territoriale di Margherita di Savoia : indicatori della struttura demografica 2011

Territorio	Indicatori demografici della popolazione 2011				Tasso di crescita totale
	Tasso natalità (%)	Tasso di mortalità (‰)	Tasso crescita naturale (%)	Saldo migratorio totale (v.a.)	
Margherita di Savoia	7,68	9,19	-1,52	-5,28	-6,80
San Ferdinando di Puglia	9,29	8,14	1,14	3,70	4,85
Trinitapoli	11,84	6,75	5,09	-1,72	3,37
Ambito	9,69	7,97	1,72	-0,86	0,86
Provincia BAT	9,87	7,47	2,40	1,07	-0,66

Fonte: elab. dati Demo Istat – Bilancio demografico 2010 e popolazione residente al 01 Gennaio 2011

Le famiglie residenti nel territorio dell'Ambito di Margherita di Savoia sono 15.301, pari al 11,10% dell'intera Provincia BAT. Come si nota dalla tavola n. 5, la dimensione media delle famiglie risulta essere pressoché simile in tutti i singoli Comuni dell'ambito territoriale di riferimento. Le famiglie leggermente più numerose risiedono nei Comuni di San Ferdinando di Puglia e di Trinitapoli, con un numero medio di componenti rispettivamente pari a 2,87 e a 2,80, mentre il Comune capofila registra la presenza di famiglie meno numerose (n. medio componenti: 2,5). Inoltre il numero medio di componenti delle famiglie dell'Ambito è pari a 2,74% dato identico sia alla Provincia BAT che alla Regione Puglia.

Tav. 5 – Ambito di Margherita di Savoia: Famiglie residenti al 31 dicembre 2010 e n. medio di componenti per famiglia

TERRITORIO	Residenti	n. famiglie	n. medio componenti per famiglia
Margherita di Savoia	12.465	4.967	2,53
San Ferdinando di Puglia	14.894	5.157	2,87
Trinitapoli	14.551	5.177	2,80
<i>Ambito</i>	41.910	15.301	2,74
Provincia BAT	392.863	137.809	2,8
Puglia	4.091.259	1.534.783	2,7

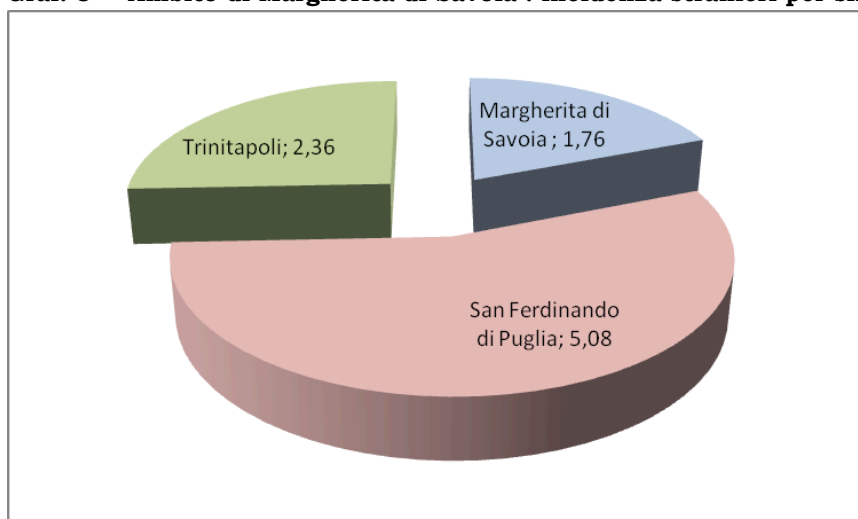
La popolazione straniera residente nell'Ambito è pari a 1.319 unità e rappresenta quasi il 3,15% dell'intera popolazione residente nel territorio dell'Ambito. Se si disaggrega il dato per singolo Comune, si rileva in aumento rispetto agli anni precedenti e si conferma la presenza numerica più alta nel comune di San Ferdinando di Puglia (756).

Tav. 6 - Ambito di Margherita di Savoia: distribuzione popolazione straniera per comuni e per genere al 31 12 2010

TERRITORIO	Genere		Totale	Stranieri su totale residenti (%)
	M	F		
Margherita di Savoia	88	131	219	1,76
San Ferdinando di Puglia	392	364	756	5,08
Trinitapoli	156	188	344	2,36
<i>Ambito</i>	636	683	1319	3,15

Fonte: elab. Dati Demo Istat – Bilancio demografico al 31 dicembre 2010

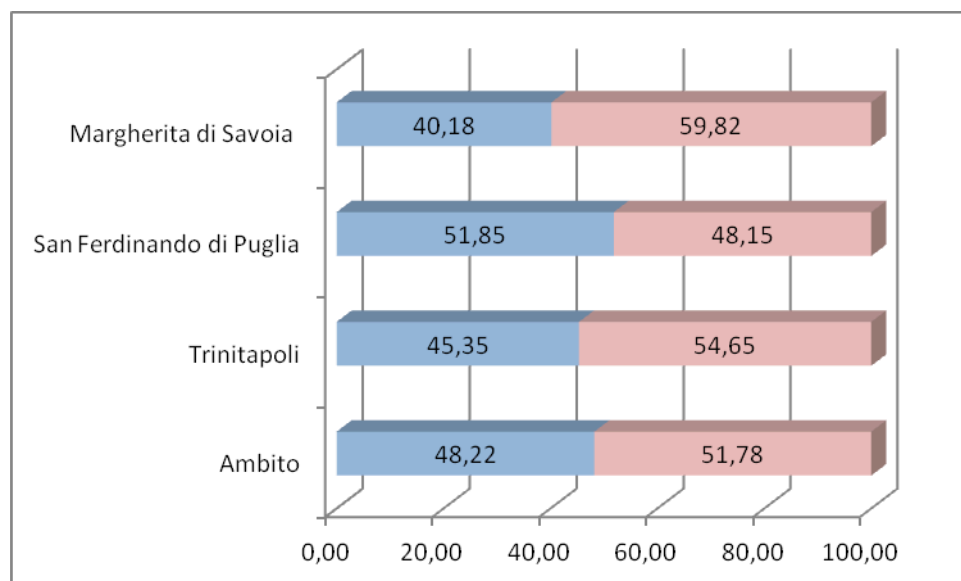
Graf. 3 – Ambito di Margherita di Savoia : incidenza stranieri per singolo comune (%).



Il grafico n. 3 conferma la maggiore incidenza della popolazione straniera nel Comune di San Ferdinando di Puglia (5,08%) a cui fa seguito quello di Trinitapoli (2,36%). Inoltre se si disaggrega il dato per genere, l'incidenza delle donne tra la popolazione straniera residente nell'Ambito di riferimento risulta essere il quasi il 52,0%, apparendo più marcata nel Comune di Margherita di Savoia (59,82%).

straniera residente nell'Ambito di riferimento risulta essere il quasi il 52,0%, apparendo più marcata nel Comune di Margherita di Savoia (59,82%).

Graf. 4 – Ambito di Margherita di Savoia : distribuzione stranieri residenti per genere (%). Anno 2010.



Fonte: elab. Dati Demo Istat – Bilancio demografico al 31 dicembre 2010

L'aumento della presenza degli stranieri in questo Ambito trova giustificazione per quanto riguarda l'impiego degli uomini come manodopera nella conduzione di attività agricole caratteristiche dei Comuni di riferimento e delle donne in attività di aiuto e cura delle persone anziane e non autosufficienti che sono sempre più numerose. Il dato, naturalmente è relativo ai soli stranieri "regolari", poiché non è possibile recuperare alcun dato relativo invece al fenomeno dell'immigrazione clandestina, pur se presente.

1.3. Il contesto economico

Il tessuto economico dell'area si regge in modo particolare sulla realtà della piccola-media impresa.

Per descrivere lo sviluppo del settore delle imprese e dei servizi nei Comuni interessati è stata presa in esame la struttura e la dimensione delle unità locali delle imprese e i relativi addetti in riferimento ai dati IPRES pubblicati in "Puglia in cifre 2007". Le informazioni permettono una proiezione territoriale dei dati d'impresa e coprono tutte le attività industriali, commerciali e dei servizi con una localizzazione a livello comunale. Nel 2006 le unità locali nei settori delle attività economiche individuate (agricoltura, industria, costruzioni, commercio, alberghi e ristoranti, altri servizi) sono state 2.487.

L'agricoltura è il settore trainante con 667 unità locali presenti. Anche il commercio si conferma come uno dei fattori principali dell'economia locale: le unità locali che si contano nell'area sono 583. L'industria rispetto al 2001 è in contrazione e rappresenta solo il 17% circa del totale di unità locali.

Analizzando i dati per comune, nella città di Margherita si concentrano più unità locali (728) pari al 29 % circa del totale di tutta l'area. La maggior parte delle unità locali sono legate all'attività delle saline, che sono le più grandi d'Italia e producono circa la metà del sale marino nazionale (più di 500.000 tonnellate annue), e al turismo termale e balneare.

A differenza di Margherita, i Comuni di San Ferdinando e Trinitapoli vedono impegnate la metà delle proprie unità locali nel settore agricolo. Nel Comune di Trinitapoli, anche il settore industriale e del commercio presenta un numero maggiore di unità locali rispetto alle altre due città.

L'economia del territorio si contraddistingue per tassi di occupazione e di attività poco elevata, scarsa dinamicità del mercato del lavoro e la presenza di alcuni storici poli produttivi (settore agricolo, del commercio e della estrazione del sale).

Il mercato del lavoro locale è particolarmente difficile per le donne: i tassi di disoccupazione maschile e femminile tendono nel corso dell'ultimo anno ad allontanarsi, nel senso che il primo migliora a scapito del secondo, maturando una preoccupante difficoltà nel riassorbimento delle risorse umane in cerca di occupazione.

Come si è anticipato il fenomeno della disoccupazione colpisce le donne per il 53,2 % ma anche i giovani con un tasso di disoccupazione pari a 47,9. In particolare, la fascia compresa tra i 27 e i 35 anni è quella maggiormente colpita dal fenomeno, per cui si pongono problemi notevoli per quello che concerne l'inserimento lavorativo e quindi di formazione delle risorse umane prima che queste entrino nel mercato del lavoro locale.

Tav. 1 - Popolazione Attiva Iscritta presso i Centri per l'Impiego Domiciliata nella Provincia di Foggia dal 31 dicembre 2010

Ambito territoriale	Disoccupati 18-26 anni	Disoccupati 27-35 anni	% disoccupati 18-35 anni	Tasso di disoccupazione giovanile
Margherita di Savoia	362	545	45%	57,2
San Ferdinando di Puglia	245	317	43,90%	38,8
Trinitapoli	437	628	45,60%	47,3
AMBITO	1.044	1.490	45%	47,9

Elaborazione dati Provincia di Foggia – Settore Politiche del Lavoro e Statistica

Al fenomeno della disoccupazione giovanile bisogna abbinare quello dei giovani Neet (*Not in education, employment or training*), cioè che non studiano, non lavorano, né lo cercano, che secondo una ricerca svolta a livello nazionale, nel 2010 risultano aumentati del 22,1 % rispetto al 2009, superando quota 2 milioni.

Di questi, 1,2 milioni sono al Sud e 850mila al Centro-Nord. Le donne di età compresa tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano sono nel 2009 1,1 milioni, di cui 646 mila vivono al Sud

e le restanti 500 mila nel Centro-Nord. L'incidenza sulla popolazione della stessa età ha raggiunto il 24,4%; ciò vuol dire che risulta in questa condizione in Italia circa una ragazza su quattro.

I dati evidenziano come nel Mezzogiorno il modello familiare tradizionale basato su un unico percettore di reddito e su ruoli sociali rigidamente divisi tra uomini e donne, lungi dall'essere al tramonto, trovi ancora ampia diffusione anche tra le nuove generazioni. In tal modo, le attese per un allargamento della partecipazione al mercato del lavoro e per un innalzamento dei tassi di occupazione, in speciale modo femminili, secondo quanto previsto dagli obiettivi di Lisbona, ne risultano in larga misura frustrate.

Nel Mezzogiorno quasi due giovani su tre tra 15 e 29 anni che non studiano e non lavorano sono infatti donne. Con la crisi, questa "zona grigia" del mercato del lavoro tende a espandersi. Nel solo 2009, gli "inattivi" in età lavorativa, cioè coloro che non svolgono un lavoro né lo cercano (formalmente), sono aumentati al Sud di oltre il 3%. Vanno evocati sia i fenomeni di slittamento verso il lavoro sommerso, sia i fenomeni di «scoraggiamento», soprattutto da parte delle componenti femminili del mercato del lavoro che non hanno attivato azioni di ricerca (definite e rilevate dall'ISTAT), per quanto disponibili a lavorare. Anche per questo comportamento, la soglia della partecipazione femminile nel Mezzogiorno si attesta intorno al 36%, oltre 20 punti in meno rispetto al Centro-Nord, dove si avvicina al 60%.

Le difficoltà generate dalla fase recessiva sembrano quindi aver in linea generale aumentato la propensione all'«inattività», con un impatto più drastico per la componente femminile, mentre gli uomini, pur cercando meno attivamente, mantengono ancora qualche legame con il mercato del lavoro.

L'elevata disoccupazione femminile tiene conto anche delle tante «scoraggiate» che hanno smesso di compiere azioni formali di ricerca del lavoro perché hanno perso la speranza di trovarlo.

Tav. 2 - Ambito territoriale di Margherita di Savoia : Popolazione in stato di disoccupazione per singolo Comune.

Ambito territoriale	Totale popolazione disoccupata	Donne disoccupate	% donne disoccupate
Margherita	2.017	954	47,3 %
San Ferdinando	1.279	717	56,1 %
Trinitapoli	2.338	1.318	56,4 %
AMBITO	5.634	2.989	53,2 %

Elaborazione dati Provincia di Foggia – Settore Politiche del Lavoro e Statistica

A quelle appartengono ragazzi che si affacciano per la prima volta al mondo del lavoro e altri che l'hanno perso e faticano a trovare una nuova occupazione. Fra i Neet ci sono anche laureati e diplomati, dimostrando che il problema va al di là del titolo di studio. Se all'estero, infatti, i percorsi universitari sono strutturati in modo da garantire un passaggio più lineare alla vita

lavorativa, in Italia dopo gli studi si apre un mare magnum di non-possibilità in cui è davvero difficile orientarsi.

Altro problema è quello che riguarda i disoccupati over 45, i quali essendo espulsi dal mercato del lavoro per crisi, fallimenti, ristrutturazioni aziendali, si trovano spesso a dover fronteggiare una situazione socio-economica estremamente difficile.

Inoltre la presenza di stranieri attivi sul territorio pari a 800 unità, fa registrare una percentuale di disoccupazione pari al 21,2%, che richiede attenzione nella creazione di azioni volte a migliorare anche il loro inserimento socio economico.

Tav. 3 - Ambito territoriale di Margherita di Savoia : Popolazione straniera Attiva per singolo Comune

Ambito territoriale	Popolazione straniera attiva	Stranieri disoccupati	% Stranieri disoccupati
Margherita di Savoia	142	40	28,2 %
San Ferdinando di Puglia	271	60	22,1 %
Trinitapoli	387	51	13,2 %
AMBITO	800	151	21,2 %

Elaborazione dati Provincia di Foggia – Settore Politiche del Lavoro e Statistica

Il problema del reinserimento lavorativo va chiaramente affrontato tenendo conto della bassa qualificazione professionale e delle capacità individuali di ritrovare lavoro nonché del sistema economico locale, caratterizzato in prevalenza, come si è detto in precedenza, dal settore agricolo che presenta un'esigua dimensione aziendale e costituisce pertanto, il principale ostacolo allo sviluppo e all'inserimento di nuove risorse professionali.

2. I Poli di attrazione

Il Sistema di offerta dei servizi che caratterizza l'Ambito territoriale di Margherita di Savoia permette di definire lo stesso come polo di attrazione per i Comuni limitrofi. Infatti, come già ribadito, tra i punti di forza dell'Ambito vi è la forte presenza di grandi istituzioni pubbliche e private. Per una completa identificazione e localizzazione dei principali poli di attrazione dei Comuni, che costituiscono l'Ambito di Margherita, sono state considerate le seguenti categorie di servizi:

- Servizi educativi/scolastici;
- Servizi di interesse pubblico (uffici comunali, servizi sanitari e socio-assistenziali);
- Servizi Turistico – culturali.

2.1 I Servizi educativi scolastici

Sul territorio dell'Ambito si trovano istituti scolastici di ogni ordine e grado. Sono presenti:

- ✿ 8 scuole dell'infanzia;
- ✿ 3 scuole primarie;
- ✿ 3 scuole secondarie di I° grado;
- ✿ 4 scuole secondarie di II° grado.

Complessivamente tutte le strutture scolastiche sono dislocate omogeneamente nei tre Comuni dell'Ambito di riferimento. In particolare la dislocazione sul territorio di riferimento delle scuole dell'infanzia e primarie è piuttosto omogenea: infatti in ogni comune, facente parte dell'Ambito, sono presenti scuole di quest'ordine, in proporzione alla popolazione residente. Anche per gli Istituti di scuola superiore di primo e di secondo grado sono presenti in tutti i tre Comuni.

Localizzazione delle scuole dell'infanzia

Comune	Denominazione	Regime	Indirizzo
Margherita di Savoia	L'albero azzurro	Paritaria	Via Garibaldi,5
	Sezione Primavera	Pubblico	Via Africa Orientale 32
San Ferdinando di Puglia	San Francesco	Paritaria	Via Villa Glori, 7
	Michele Riontino	Paritaria	Via Mazzini, 98
	Asilo nido comunale	Pubblico	Via Doninzetti
Trinitapoli	Micro Nido Strapazzami di coccole	Pubblico	Via Isonzo, 38
	Istituto Sant'Antonio	Paritaria	Via G. Marconi, 41
	Don Milani	Pubblico	Via Cairoli, 78

Fonte: Miur – Istituto Scolastico Regionale A.S. 2010/2011

Localizzazione delle scuole primarie

Comune	Denominazione	Regime	Indirizzo
Margherita di Savoia	Direzione Didattica	Pubblico	via Africa Orientale, 32
San Ferdinando di Puglia	De Amicis	Pubblico	Piazza Monsignor Lopez
Trinitapoli	Don Milani	Pubblico	Via Cairoli, 78

Fonte: Miur – Istituto Scolastico Regionale A.S. 2010/2011

Localizzazione delle scuole secondarie di primo grado

Comune	Denominazione	Regime	Indirizzo
Margherita di Savoia	Giovanni Pascoli	Pubblico	Corso L. Vanvitelli, 3
San Ferdinando di Puglia	Giovanni Ventitreesimo	Pubblico	Via Ofanto, 29
Trinitapoli	Garibaldi	Pubblico	Via Pirandello, 19

Fonte: Miur – Istituto Scolastico Regionale A.S. 2010/2011

Localizzazione delle scuole secondarie di secondo grado

Comune	Denominazione	Regime	Localizzazione
Margherita di Savoia	Istituto Professionale Alberghiero	Pubblico	Via L. Vanvitelli, 1
	Liceo Scientifico "Aldo Moro"	Pubblico	Via L. Vanvitelli, 1
San Ferdinando di Puglia	Michele Dell'Aquila	Pubblico	Via Gramsci, 53
Trinitapoli	Scipione Staffa	Pubblico	Via Cappuccini,23

Fonte: Miur – Istituto Scolastico Regionale A.S. 2010/2011

In generale, sul territorio dell'ambito di riferimento è possibile riconoscere tre zone di concentrazione degli istituti scolastici.

Incrociando i dati relativi alla localizzazione si nota che:

- **sono presenti solo tre Circoli didattici (infanzia, primaria ,secondaria di primo grado);**
- **è presente nei tre comuni una zona ad alta concentrazione di poli scolastici;**
- **le scuole secondarie di secondo grado sono situate per lo più nel comune capofila.**

Un dato non trascurabile che caratterizza l'Ambito Territoriale di Margherita di Savoia è l'elevato afflusso di studenti per i diversi ordini di scuole. Dai dati rinvenuti dalla fase di ricerca si è rilevato che la componente più consistente, dovuta principalmente all'afflusso degli studenti dai comuni limitrofi è rappresentata dagli studenti delle scuole secondarie di II grado.

Sul piano delle istituzioni scolastiche l'Ambito territoriale di Margherita di Savoia infatti è dotata di cicli completi di istruzione pubblica e privata di notevoli dimensioni in relazione al numero di abitanti, con una storia degna di considerazione.

2.2 I Servizi di Interesse Pubblico

Una caratteristica dei comuni, facenti parte dell'Ambito territoriale, è la forte presenza di grandi istituzioni pubbliche e non, anche attraverso sportelli destinati all'espletamento di procedimenti amministrativi. Sul territorio, infatti, come si nota di seguito sono presenti uffici comunali e di pubblica utilità.

Localizzazione dei servizi Comunali a Margherita di Savoia

Ufficio Pubblico	Localizzazione
Anagrafe / Elettorale/ Stato Civile	Via Duca degli Abruzzi, sn.
Ragioneria /Contenzioso/Tributi	
Politiche Sociali	
Servizi scolastici/Sport /Turismo /Affari generali /Attività produttive	
Manutenzione, verde, cimitero, catasto, patrimonio tecnico, impianti di rete	
Commercio e attività economiche - Pubblica sicurezza – SUAP – Urbanistica	
Cultura	Via Africa Orientale, 50
Polizia Municipale	Via Labriola, 3

Localizzazione dei servizi Comunali a San Ferdinando di Puglia

Ufficio Pubblico	Localizzazione

URP	Via Isonzo, 6
Ufficio Servizi Demografico	
Ufficio Affari Generali e Contratti	
Settore Urbanistica – Sportello Unico – Agricoltura - SUAP	
Settore Economico Finanziario – Gestione delle Risorse Umane	
Settore Cultura – Sport – Scuole e Servizi Sociali	
Settore Affari Generali	
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione	
Settore Cultura- Sport – Istruzione- Turismo	

Localizzazione dei servizi Comunali a Trinitapoli

Ufficio Pubblico	Localizzazione
URP	P.zza Umberto I, 13-15
Urbanistica- Lavori Pubblici - Manutenzione - ambiente - Cimitero - verde Pubblico	
Anagrafe-Stato Civile- Personale – Elettorale- Servizi Sociali – Pubblica Istruzione- Cultura e Turismo	
Settore Economico Finanziario	
Settore Affari Generali	

Localizzazione dei servizi di interesse pubblico

Ufficio Pubblico	Localizzazione	Comune
A.s.l. Aziende Sanitarie Locali - distretto di Margherita di Savoia	Corso Luigi Vanvitelli, 2	Margherita di Savoia
Poste italiane	Via Vittorio Veneto, 81	
Poste italiane	Via Isonzo, sn	Trinitapoli
Poste italiane	Via Togliatti,36	San Ferdinando di Puglia

Caratteristica dei Comuni appartenenti all’Ambito di riferimento, tipica dei piccoli centri abitati, come si nota, è la concentrazione e la localizzazione degli uffici comunali nella zona centrale presso la sede Municipale. I servizi di pubblica utilità tendono a privilegiare le zone centrali dei comuni, dislocandosi in sedi differenti, così come quelli sanitari.

Nella tabella di seguito riportata si elenca l’offerta territoriale dei servizi sanitari.

Localizzazione Servizi Sanitari

Consultorio Familiare	Corso Federico II di Svevia, 91	Margherita di Savoia
Guardia Medica	via Vanvitelli	
CUP	via Vanvitelli c/o Poliambulatorio	
Consultorio Familiare	Via Taormina, 5	Trinitapoli
CUP	Via Mulini, 9	
Guardia Medica	via Mandriglia, 2	
Consultorio Familiare	Via Togliatti, 5	San Ferdinando di Puglia
CUP	Via D’Azeglio, 2 c/o Poliambulatorio	
Guardia Medica	Via D’Azeglio, 1 c/o Poliambulatorio	

Fonte: www.sanita.puglia.it – Il portale regionale della salute

2.3 I Servizi Turistico - Culturali

Come già detto, l'Ambito territoriale di Margherita di Savoia si caratterizza per la sua straordinaria ricchezza e varietà del patrimonio ambientale e culturale. La conservazione dei beni ambientali, paesaggistici e culturali e la loro valorizzazione costituisce una delle sfide più impegnative per la pianificazione e programmazione territoriale. Infatti è notevole la presenza e l'offerta territoriale di Servizi di attrazione turistico culturali, come si evince nella tabella di seguito riportata.

Localizzazione dei servizi Turistico - Culturali

Museo storico della salina torre delle saline	Corso Vittorio Emanuele,99	Margherita di Savoia
Salina di Margherita di Savoia centro visite	Via Africa Orientale, 50	
Biblioteca Comunale	Via Antonio Labriola, 1	
Informazioni e Accoglienza Turistica (I.A.T.)	Via Principe Amedeo, 2	
Museo ipogei	Via Marconi Guglielmo,24	Trinitapoli
Biblioteca Comunale "Mons.Vincenzo Morra"	Via Papa Giovanni XXIII 23-25	
Museo civico	Piazza Umberto I	San Ferdinando Di Puglia
Biblioteca Civica "Marino Piazzolla"	Piazza Umberto I°	

Fonte: www.pugliaimperiale.com/ - Il portale Puglia Imperiale Turismo

MARGHERITA DI SAVOIA



Per analizzare l'offerta di reti e della dotazione infrastrutturale dell'Ambito di Margherita di Savoia è necessario far riferimento al Piano Urbano della Mobilità di Area Vasta (PUMAV) del Nord Barese Ofantino. In particolare all'interno di tale Piano viene fornita una descrizione dello stato di fatto dell'offerta infrastrutturale relativamente:

- alla rete viaria;
- alle reti e i servizi di trasporto pubblico ferroviario e automobilistico;
- agli spostamenti interni ai comuni (mobilità).

3.1 La rete viaria

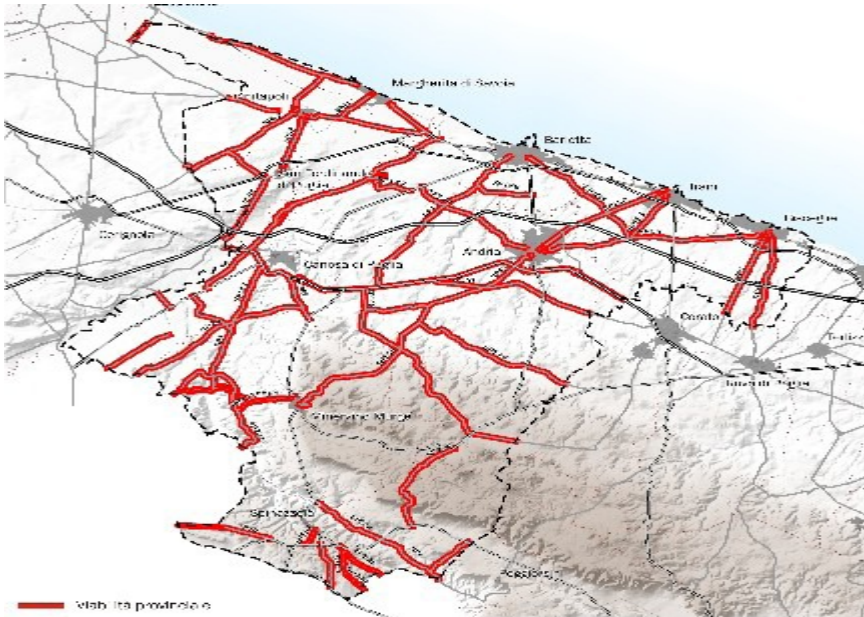
La viabilità dell'Ambito territoriale di Margherita di Savoia riflette i caratteri generali di quella dell'area Nord Barese Ofantino, con le seguenti caratteristiche:

- elevata accessibilità, garantita dalla presenza dei caselli autostradali A14, a sud (Molfetta) e a nord (Cerignola);
- estesa rete di strade a scorrimento veloce per servire sia l'insediamento costiero, sia l'arco interno;
- insufficiente interconnessione della rete stradale con i principali nodi del sistema trasporti (porti, interporti e stazioni), obbligando alla percorrenza di tratti di viabilità urbana spesso congestionati e non adeguatamente attrezzati sotto il profilo della sicurezza stradale.

Un problema specifico è costituito dal livello di sicurezza della rete che presenta alcuni punti critici per la presenza di:

- ✿ intersezioni incomplete ovvero non 'a norma' in base ai requisiti standard stabiliti dalle norme statali;
- ✿ "salti di livello" da strade di scorrimento veloce a viabilità locale;
- ✿ tratti di viabilità originariamente extraurbana, oggi interni a centri abitati e aree industriali, privi di adeguate sistemazioni funzionali alla protezione dei pedoni e dei ciclisti e con la presenza di numerosi accessi carrabili in successione.

L'Ambito di Margherita di Savoia è dotato di una discreta rete stradale provinciale interna ed esterna che lo collega con i territori limitrofi e confinanti.



Rete di rango provinciale - Fonte PUMAV Nord Barese Ofantino

I comuni di Margherita di Savoia, Trinitapoli e San Ferdinando, attualmente si collegano alla rete autostradale, a seconda delle direzioni, attraverso i caselli di Cerignola Est e Andria-Barletta, entrambi sulla A 14. Tali itinerari si svolgono su viabilità provinciali con caratteristiche geometrico-funzionali di viabilità locale. La vocazione turistica di Margherita di Savoia, le saline e le attività produttive del settore agroalimentare presenti in tutto il territorio dei tre comuni, necessitano di un collegamento di idonee caratteristiche geometrico funzionali sia con la A 14 che con la A 16. Il nuovo collegamento deve inoltre tener conto della ricollocazione dei tre comuni all'interno della neo Provincia BAT rafforzando la rete infrastrutturale a supporto delle relazioni reciproche tra tutte le realtà del Nord Barese-Ofantino ,valorizzando il capitale territoriale e mettendo a sistema le potenzialità esistenti.

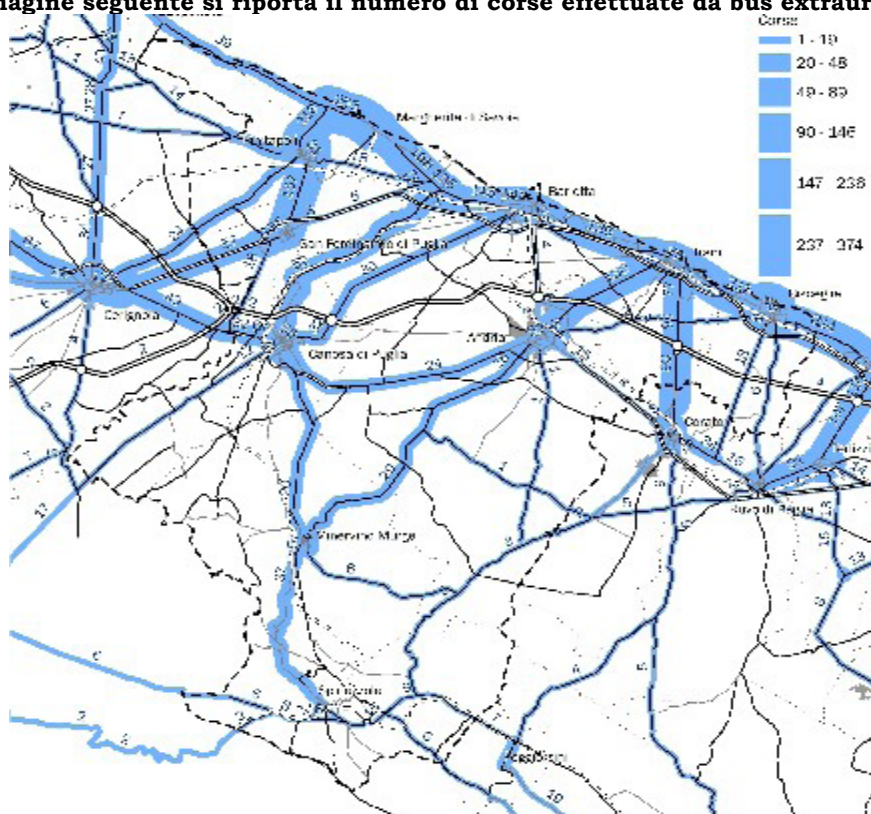
3.2 Rete e servizi di trasporto pubblico

L'Ambito di Margherita di Savoia si caratterizza per l'elevata dotazione infrastrutturale: in primo luogo la rete ferroviaria, costituita da una tratta della linea adriatica Foggia – Bari, con stazioni nella località di San Ferdinando di Puglia - Trinitapoli,. Sul territorio provinciale è presente un'ulteriore breve linea dismessa, la ferrovia Ofantino - Margherita di Savoia, la cui costruzione è stata finanziata – alla fine dell'ottocento - da privati interessati al trasporto del sale che veniva prodotto nelle saline di Margherita di Savoia. Dalla stazione di Margherita si dipartiva un raccordo con le locali saline, lungo circa 1,5 km che terminava nei pressi dell'impianto di caricamento del sale, dove terminava anche la ferrovia decauville posta all'interno della salina.

Nonostante un potenziale interesse sia per il trasporto merci, sia per quello turistico, l'utilizzazione della linea negli anni '70 e '80 è stata molto bassa, tanto da indurre RFI a sancirne la definitiva chiusura, con la dismissione delle due stazioni.

Oltre al sistema ferroviario, l'Ambito territoriale di riferimento, in particolare il comune capofila (Margherita di Savoia) è dotato e possiede un area portuale con 200 posti, localizzati lungo un porto canale, prevalentemente peschereccio, che registra nel complesso problemi di accessibilità a terra ed il sistema di trasporto pubblico su gomma.

Nell'immagine seguente si riporta il numero di corse effettuate da bus extraurbani.



Dai flussogrammi è possibile notare la struttura sostanzialmente multipolare della rete principale. Appare evidente la necessità di perseguire un'integrazione tra servizi ferroviari e automobilistici seppure adottando modelli d'esercizio diversi, sia lungo la fascia costiera, sia lungo l'arco Barletta, Canosa, Minervino, Spinazzola

3.3 La mobilità

Per quanto riguarda gli spostamenti, i comuni della neo Provincia BAT non hanno un grado di auto-contenimento particolarmente elevato.

Tabella 1. Spostamenti generati per destinazione.

	Treno	Bus	Totale
Margherita di Savoia			
Bari	81	7	88
Foggia	45	/	45
Barletta	2	61	63
San Ferdinando	1	26	27
Trinitapoli	/	45	45
Cerignola	/	32	32
San Ferdinando			
Bari	81	3	84
Foggia	4	26	30
Margherita	/	73	73
Trinitapoli	/	71	71
Cerignola	/	41	41
Barletta	/	18	18
Trinitapoli			
Bari	179	/	179
Foggia	124	5	129
Barletta	111	5	116
Trani	19	/	19
Cerignola	4	25	29
Margherita	/	84	84
San Ferdinando	/	45	25

Fonte: PUMAV NBO

In sintesi, la gran parte degli spostamenti che si effettuano ci permettono di affermare che:

- ✿ il capoluogo (Barletta-Andria- Trani) non ha una forza attrattiva proporzionata alla sua popolazione complessiva;
- ✿ il tripolo è sufficientemente interconnesso (le distanze sono di poco superiori a 10 Km, gli spostamenti tra comuni raggiungono i livelli più elevati), ma non tanto da poter essere considerato un unico sistema urbano;
- ✿ Barletta si configura come un centro attrattore per i Comuni appartenenti all'Ambito territoriale;
- ✿ gli spostamenti in bus interessano le relazioni interne all'area e i collegamenti con i centri della provincia di Foggia. Trinitapoli, per la sua collocazione sulla linea adriatica, ha forti relazioni con Bari, Foggia e Barletta mediante il treno.

Poiché il territorio dell'Ambito è investito da cambiamenti strutturali del tessuto urbano, sociale ed economico, in coerenza con la sua vocazione di comunità accogliente e in continuo mutamento, si può dedurre che l'articolazione della domanda di mobilità dei cittadini/e risenta dei diversi fattori di trasformazione che hanno interessato:

- il livello socioeconomico (terziarizzazione dell'economia, produzione di nuovi bacini di impiego);
- il livello demografico (calo demografico, alto indice di vecchiaia, presenza crescente di cittadini/e stranieri che ha dato vita a comunità stabili di immigrati).

L'Ambito di Margherita, inoltre, è caratterizzata da un crescente attrazione turistica per la

presenza del patrimonio paesaggistico ed ambientale a Margherita di Savoia: ciò fornisce un'importante occasione per analizzare non solo i bisogni e gli stili di mobilità dei cittadini/e, ma anche quelli dei city users e di studenti/studentesse, che avrà impatti nell'organizzazione e armonizzazione dell'offerta di trasporto e conseguentemente nella scelta delle opzioni di "mobilità" di ciascun utente.

Infine la rete dei servizi di trasporto extraurbano è, invece gestita dalla società "S.T.P. del Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi (Co.tr.a.p.) e prevede nr. 3 linee che interessano Margherita di Savoia, ma anche i Comuni di Trinitapoli e San Ferdinando di Puglia.

1. Linea Margherita di Savoia - San Ferdinando - Canosa di Puglia (Canosa di Puglia – San Ferdinando di Puglia – Trinitapoli – Margherita di Savoia);
2. Linea Cerignola – Canosa – Melfi (Cerignola – Canosa di Puglia – San Ferdinando di Puglia – Melfi);
3. Linea Altamura – Gravina – Poggiorsini – Spinazzola – Minervino Murge – Margherita di Savoia (stagionale) (Margherita di Savoia – Trinitapoli – San Ferdinando di Puglia – Canosa di Puglia – Minervino Murge - Spinazzola – Poggiorsini – Gravina in Puglia – Altamura).

Tutto ciò mette in evidenza un dato che è emerso anche durante la fase di ricerca prevista dallo Studio di fattibilità La vita in tempo reale: i cittadini utilizzano il mezzo proprio o preferiscono spostarsi a piedi in mancanza di alternative, ovvero in mancanza di un sistema di trasporto pubblico urbano e d extraurbano efficace e d efficiente. Due sono le richieste espresse dagli utenti:

1. La certezza del servizio pubblico, in termini di tempi di attesa e di percorsi;
2. Economicità dei tempi.

4. Analisi dei tempi della città e del territorio

4.1 La mappatura degli orari e dell'accessibilità dei servizi

Una fase rilevante all'interno dello studio di fattibilità "La vita in tempo reale", per la costruzione del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi dell'Ambito di Margherita di Savoia, è stata quella dedicata ad acquisire alcune informazioni per comprendere il grado di accessibilità e di fruibilità dei principali servizi presenti sul territorio. A tal fine sono state analizzate variabili quali la localizzazione (ubicazione) rispetto alla città, gli orari di *front office*, l'esistenza di eventuali strumenti innovativi e/o tecnologici di accesso e di comunicazione al servizio dei cittadini, ecc. Per la costruzione della mappatura sono state prese in considerazione diverse tipologie di servizi, quali uffici comunali, e le istituzioni scolastiche di differenti gradi di istruzione. Ad ognuno dei servizi analizzati è stata inviata una scheda di rilevazione (questionario), che differiva leggermente per le tipologie sopra elencate. In totale sono state consegnate 23 schede di rilevazione con un ritorno complessivo di schede compilate pari al 70%.

Di seguito si fornisce una descrizione sintetica delle principali tendenze emerse.

4.1.1 I dati sui servizi comunali

Dall'esame degli orari dei servizi comunali che abbiano un front office rivolto ai cittadini, emerge una sostanziale omogeneità di settore per i differenti uffici aperti al pubblico, ma un'evidente differenziazione dell'offerta oraria tra i differenti comuni. Le evidenze emerse dimostrano l'esistenza di una fascia oraria di apertura al mattino comune alla maggior parte degli uffici: sono rilevabili tuttavia differenze nell'apertura/chiusura di sportelli ed uffici che impattano sulla fruibilità oraria. Inoltre si riscontra nei differenti comuni facenti parte dell'Ambito di Margherita di Savoia una frammentazione dell'offerta oraria relativa alle fasce orarie pomeridiane.

Da quanto emerge dalla mappatura (vedi tabella sottostante) si può notare facilmente come:

- per Margherita di Savoia , tutti gli uffici rispondenti aprono alle 8.00 e chiudono alle 14.00, contemplando anche orari che precedono o seguono quelli classici di un'occupazione professionale, con un evidente sforzo di andare incontro ai cittadini impegnati nel lavoro nel classico orario mattiniero (09.00 – 13.30);
- la stessa regolarità, con orari simili, si registrano per i comuni di Trinitapoli e San Ferdinando di Puglia, dove però gli orari di back office non coincidono con quelli di front office.

Inoltre tutti gli uffici analizzati hanno dichiarato l'apertura pomeridiana: a tal proposito risulta interessante evidenziare alcune tendenze significative, come la differenziazione di orari e di giorni da un comune all'altro e all'interno del singolo comune. Nel grafico a seguito, si evince che:

- per Margherita di Savoia , tutti i servizi corrispondenti aprono dalle 15.30 alle 18.30;
- per San Ferdinando di Puglia, quattro servizi su cinque aprono alle 15.30 e chiudono 18.30, ad eccezione della Biblioteca che chiude alle 19.00;
- per Trinitapoli, i due servizi rispondenti dichiarano orari allineati sull'intervallo 16.00-19.00.

Comune a tutti gli uffici è la chiusura durante la pausa pranzo (spesso della durata di circa due ore variabile su diversi intervalli orari): tale costante rispecchia una variazione dei tempi e orari della città connessa ad una consuetudine ormai radicata nella popolazione.

Riguardo ai servizi censiti, risulta rilevante la differenza tra lavoro ordinario e front office per alcuni servizi. Infatti nella maggior parte dei servizi rispondenti si rilevano differenze di 60 o 120 minuti nell'apertura/chiusura degli sportelli di "front office" rispetto al lavoro ordinario.

Oltre agli aspetti legati all'orario di apertura/chiusura, l'indagine ha esaminato la presenza eventuale di sistemi e procedure di reclamo da parte dell'utenza ed eventuali disfunzioni connesse alla logistica (ubicazione poco congeniale alla fruizione di trasporto pubblico, all'accesso agli uffici di categorie svantaggiate ecc.).

Per quanto riguarda la natura dei reclami, va sottolineato come le segnalazioni da parte degli uffici/servizi di particolari rimostranze da parte della cittadinanza sul tema oggetto della presente analisi (conciliazione dei tempi e degli spazi della città) risultano esigue. Infatti, tutti i servizi analizzati dichiarano un certo grado di soddisfazione da parte degli utenti, ovvero di non aver avuto lamentele da parte dei cittadini. Tale dato del territorio non fa che confermare la tendenza nazionale che vede un'ancora poco diffusa cultura della cittadinanza attiva e della "class action" da parte dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione, percepita ancora come un elefante burocratico impossibile da smuovere verso cui è inutile perdere tempo in proteste e richieste di azioni correttive.

Diverso è il grado di soddisfazione in termini di raggiungibilità, accessibilità e fruibilità degli uffici: i risultati della rilevazione evidenziano in questo caso diverse lamentele da parte degli utenti. Come si può notare, i servizi segnalano difficoltà manifestate dagli utenti nel raggiungere e fruire del servizio a causa degli orari e dei giorni di apertura e chiusura.

Inoltre si rilevano difficoltà per la distanza del servizio dalla sede centrale comunale e per la mancanza di mezzi pubblici di trasporto.

Infine si è ritenuto opportuno rilevare anche la possibilità di far esprimere ai rispondenti dei suggerimenti di miglioramento sul tema oggetto del lavoro di ricerca. Dal quadro analitico complessivo, emergono spunti interessanti, quali la necessità di diversificare ancor di più gli orari e i giorni di apertura, magari incentivando l'utilizzo delle nuove tecnologie telematiche per facilitare il dialogo tra cittadino e P.A., e coordinare maggiormente gli orari di accesso della P.A. allineandoli con i tempi di lavoro dei cittadini. Infine come suggerimenti, oltre il tema dell'incentivazione di sistemi telematici di interfaccia tra utenza e servizi, si sottolinea da parte dei Servizi rispondenti la necessità di programmare sinergicamente spazi (luoghi fisici di ubicazione dei servizi) e tempi (orari di funzionamento, collegamenti viari e di trasporto, ecc.).

4.1.2 I dati sulle Istituzioni Scolastiche

Delle quattro scuole censite, una risiede nel Comune di Margherita di Savoia e tre risiedono nel Comune di San Ferdinando di Puglia. Nonostante l'esiguità del numero di scuole censite, il numero di iscritti che complessivamente raggiungono (2824), sebbene non sia importante per la cronologia mappatura dei servizi, è sicuramente rilevante per l'analisi dei bisogni di conciliazione dei tempi di vita personali con i ritmi delle città.

Come si evince dalla tabella sottostante, gli Istituti non solo hanno un elevato numero di iscritti, ma, nel caso della scuola secondaria di secondo grado, rappresentano i bisogni della popolazione studentesca dei tre Comuni dell'ambito territoriale.

N°	Denominazione	Grado istruzione	Comune	Numero iscritti	% Provenienza
1	Direzione Didattica Statale	Scuola Primaria ed Infanzia	Margherita di Savoia	584	100% Margherita di Savoia
2	Edmondo De Amicis	Scuola Primaria ed Infanzia	San Ferdinando di Puglia	1150	100% San Ferdinando di Puglia
3	Giovanni XXXIII	Scuola Secondaria di primo grado	San Ferdinando di Puglia	540	100% San Ferdinando di Puglia
4	Michele Dell'Aquila	Scuola Secondaria di secondo grado	San Ferdinando di Puglia	550	5% Margherita 35% Trinitapoli 70% San Ferdinando

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Rispetto all'analisi degli orari di apertura e chiusura, di seguito si riporta una tabella che sintetizza di dati rilevati:

Analizzando la tabella sopra riportata, si possono fare alcune considerazioni che, per la scarsità degli istituti censiti, non saranno sicuramente esaustive circa l'argomento trattato:

- le 2 scuole per l'infanzia presentano un elevato grado di omogeneità di orario di apertura/chiusura, con una variante nei giorni di apertura pomeridiana che seguono gli orari di apertura dei servizi pubblici comunali di Margherita di Savoia e San Ferdinando di Puglia;
- fatta eccezione per l'Istituto scolastico di II grado, nessuna delle scuole censite fa registrare un orario del prolungamento scolastico continuato, contrariamente a quanto emerso dai bisogni di conciliazione dei tempi espressi dai cittadini.

Dalla rilevazione effettuata circa l'esistenza di un sistema standardizzato di reclami se da una parte è emersa la inesistenza di procedure codificate, dall'altra la segnalazione di reclami riguarda tematiche assolutamente in linea con i desideri e i bisogni delle famiglie-utenti delle scuole.

Infatti si rilevano reclami che afferiscono la richiesta di una migliore distribuzione di tempi e spazi: dalla richiesta di apertura al sabato a quella di aumentare l'orario pomeridiano, fino alla richiesta di strutturare sedi più attraenti.

Altro dato interessante rilevato è stato la forte attenzione che le Direzioni didattiche concedono a tali richieste, che hanno sempre ottenuto risposte efficaci ai problemi esposti, segno di una grande disponibilità da parte delle scuole a integrarsi con il territorio. A titolo esemplificativo, in 2 casi su 3, a San Ferdinando di Puglia, è stata istituita una consulta dei genitori per istituire il tempo prolungato, ma l'intervento sebbene fosse stato richiesto dal 50% degli intervistati, rispetto ad un'analisi costi/benefici, è stato rimandato.

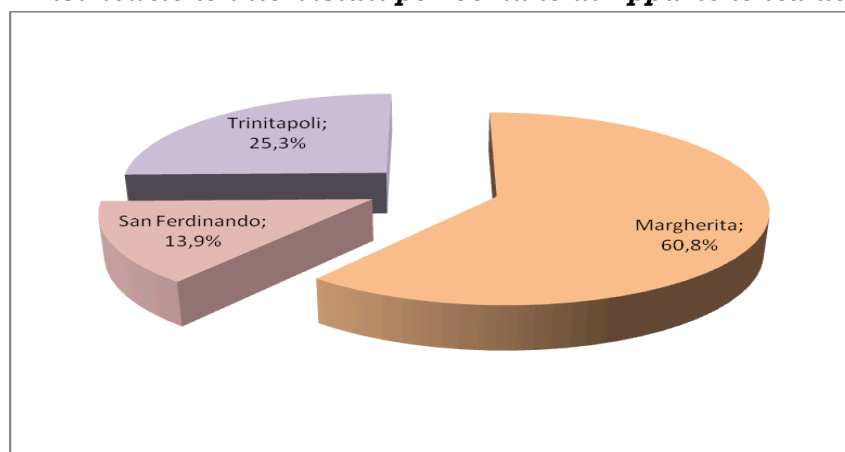
Infine, rispetto all'ultima dimensione analizzata (eventuali difficoltà logistiche di raggiungimento dei plessi scolastici da parte dell'utenza), si conferma quanto detto precedentemente, in relazione al servizio dei trasporti pubblici carente o alla presenza di vigili urbani alla entrata e all'uscita da scuola.

Molte famiglie-utenti hanno lamentato, infatti, le difficoltà a conciliare i propri tempi di vita e di lavoro con gli orari di apertura dei servizi scolastici: in questo senso risultano essere differenti i suggerimenti proposti, come migliorare il trasporto urbano ed extraurbano, attivare l'orario pomeridiano laddove inesistente, coordinare gli orari di apertura e di uscita delle scuole e promuovere iniziative volte a favorire la mobilità lenta, come il pedibus e "a scuola da soli".

4.2 Caratteristiche e dinamiche demografiche del campione intervistato

All'interno dello Studio di fattibilità "La vita in tempo reale", per la fase di ricerca è stato strutturato e divulgato un questionario la cui finalità principale era quella di rilevare le esigenze di conciliazione dei tempi e degli spazi dei cittadini dell'Ambito e, successivamente, comprendere come una migliore organizzazione dei servizi, delle informazioni e dell'orario di lavoro possa in qualche modo migliorare la qualità del tempo e dello spazio cittadino. Alla rilevazione hanno partecipato 80 cittadini, di cui il quasi 61% è rappresentato da donne, dato che risente molto della tipologia delle politiche oggetto dell'indagine, di età compresa tra i 35 e i 64 anni, quasi tutte coniugate con famiglie composte mediamente da 4 membri e hanno uno status occupazionale variegato (la maggior parte però sono occupate). Nel dettaglio, come si evince nel grafico n.1, la distribuzione degli intervistati per Comune di appartenenza dell'ambito, risulta maggiore nel Comune di Margherita di Savoia, comune capofila dell'Ambito di riferimento, con il quasi 61%.

Graf. 1 – Distribuzione intervistati per Comune di Appartenenza dell'Ambito



Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Una prima dimensione di analisi ha riguardato le caratteristiche anagrafiche dei soggetti intervistati, che per la maggior parte, come si evince dalla tabella sottostante (Tav. 1), sono donne di età compresa tra i 35 e 64anni. Rilevante risulta essere il numero degli intervistati uomini della stessa classe di età (il 40%).

Tav. 1 – Distribuzione dei Soggetti intervistati per classe di età e per sesso

Classi di età	Genere		
	M	F	Totale
18-34	5	6	11
35-64	24	37	61
più 65	0	2	2
nr	2	3	5
Totale	31	48	79

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Un'altra dimensione di analisi rilevante è lo status civile dei soggetti intervistati: il 77,2% dei soggetti intervistati risulta essere coniugato/a. Come si evince dalla tabella n.2, interessante risulta essere il valore assoluto delle donne coniugate (37) rispetto agli uomini (24).

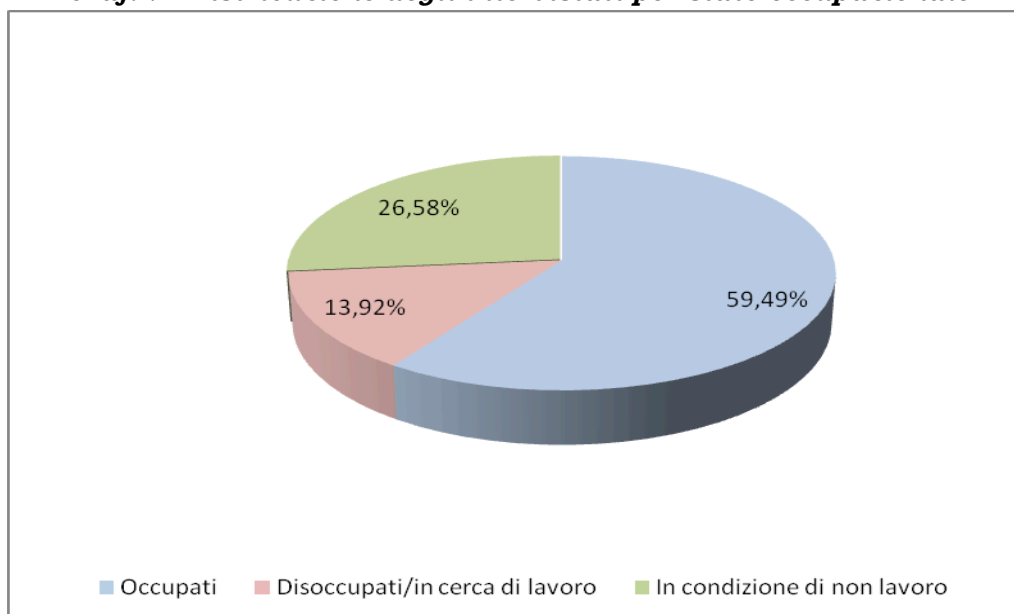
Tav. 2 – Distribuzione dei Soggetti intervistati per stato civile e per sesso

STATUS CIVILE	Genere		Totale	
	M	F	V.A.	%
CELIBE/NUBILE	5	5	10	12,66
CONIUGATO/A	24	37	61	77,22
VEDOVO/A	1	2	3	3,80
SEPARATO/A E/O DIVORZIATO/A	0	3	3	3,80
CONVIVENTE	0	1	1	1,27
NR	1	0	1	1,27
TOTALE	31	48	79	100,00

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Per quanto riguarda lo stato occupazionale, il campione di soggetti intervistati risulta essere abbastanza variegato: in particolare come si rileva dal grafico sottostante, il quasi 60% risulta occupato, il 14% è disoccupato e/o in cerca di lavoro ed il 26% è in condizione di non lavoro.

Graf.2 – Distribuzione degli intervistati per stato occupazionale

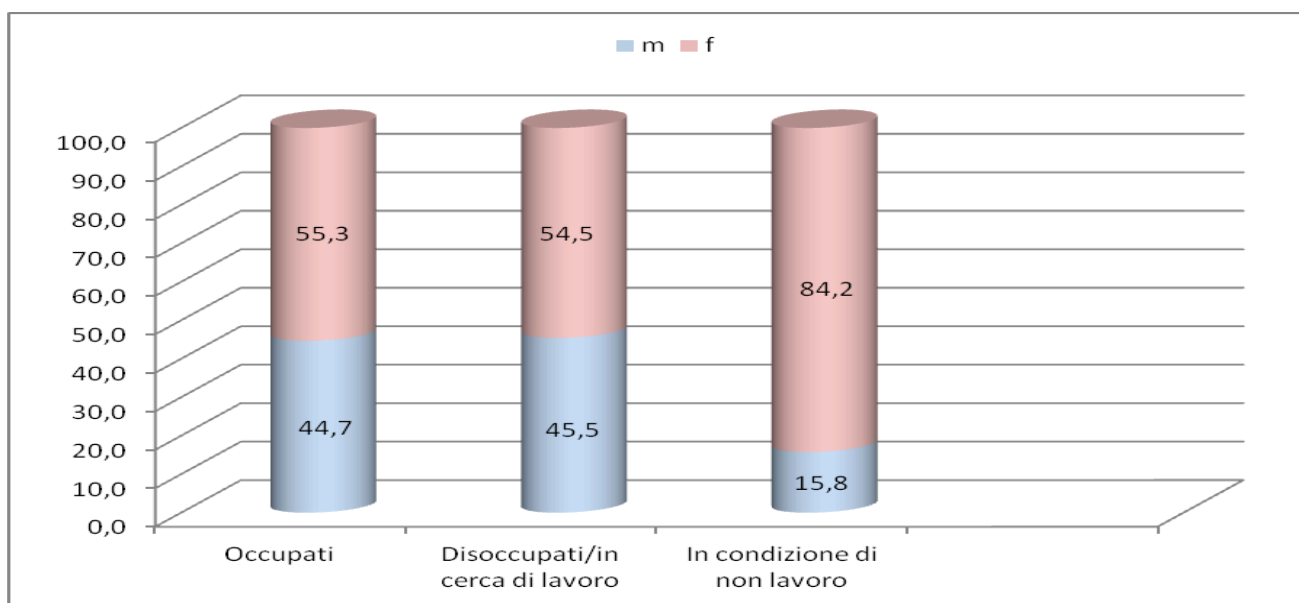


Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

L'analisi dei dati a nostra disposizione non conferma la prevalenza del modello tradizionale del male breadwinner family, nel quale al partner maschile viene delegata la funzione di "portatore di pane", cioè di risorse economiche per la sopravvivenza e al partner femminile il lavoro di cura e domestico.

Infatti se si analizzano i dati dello status occupazionale per sesso (graf.3), prevale che il 55% degli intervistati risulta essere di genere femminile in possesso di un lavoro retribuito.

Graf.3 – Distribuzione degli intervistati per stato occupazionale e per sesso



Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

La divisione dei compiti all'interno della famiglia, in particolare la conduzione di quelli che genericamente si possono definire "lavori domestici" e l'allevamento e la cura dei figli, sono gli elementi che distinguono un'organizzazione a ruoli segregati secondo il genere da quella invece a ruoli congiunti, simmetrici, di tipo condiviso o comunque non specializzati secondo tipicità di genere. Ovviamente l'organizzazione familiare delle coppie dove la donna ha un lavoro retribuito è fortemente asimmetrica e i compiti domestici e di cura sono svolti prevalentemente o totalmente dalle donne: rilevante è la percentuale di donne in condizione di non lavoro, ovvero il 84%, di cui la maggior parte si autodefinisce casalinga, dedicandosi ai lavori di cura dei figli e ai lavori domestici. La composizione per nucleo familiare indica infatti che il 54,4% del campione vive con il/la coniuge e due figli, cui si aggiunge un 15,2 % che vive con coniuge e tre figli. Quindi come si desume dalla tav.3, il 70 % degli soggetti appartiene ad una famiglia composta mediamente da 4 componenti.

Tav. 3 – Composizione nucleo familiare: distribuzione numero componenti (v.a.) (%)

N. componenti	v.a.	%
1	4	5,1
2	4	5,1
3	11	13,9
4	43	54,4
> 4	12	15,2
nr	5	6,3

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

4.1 L'uso dei tempi e degli spazi dei cittadini

Come anticipato, la fase di ricerca ha riguardato un'attività di analisi orientata sia al lato della domanda per individuare i bisogni e le necessità dell'utenza, sia a quello dell'offerta, per "mappare" il sistema dei servizi in essere in una sorta di "atlante urbano" al fine di pianificare il *percorso di cambiamento*. L'analisi della domanda è stata effettuata attraverso la somministrazione di circa 80 questionari erogati tramite le associazioni e cooperative sociali, partner progettuali, presenti sul territorio dell'Ambito. Le interviste effettuate, in particolare le informazioni riferite alla domanda di mobilità di chi vive nell'ambito, hanno permesso di raccogliere e di ricostruire il diario degli spostamenti e delle caratteristiche di ciascun spostamento.

In primo luogo occorre evidenziare che gli spostamenti possono essere distinti in due categorie: spostamento sistematico, ovvero spostamento quotidiano effettuato da/per un luogo di partenza per motivi di lavoro e/o studio, e spostamento occasionale, cioè spostamenti che hanno motivazioni diverse da quelle di studio/ lavoro. La Tabella n. 1 riporta gli spostamenti effettuati dai soggetti intervistati articolati per scopo. Nell'ambito degli spostamenti rilevante è il valore attribuito al mobilitarsi per lavoro rispetto al divertimento e allo svago. La mobilità per acquisti ha un valore più alto rispetto a quella per utilizzo dei servizi sanitari, mentre risulta più basso se paragonato alla mobilità per divertimento e svago.

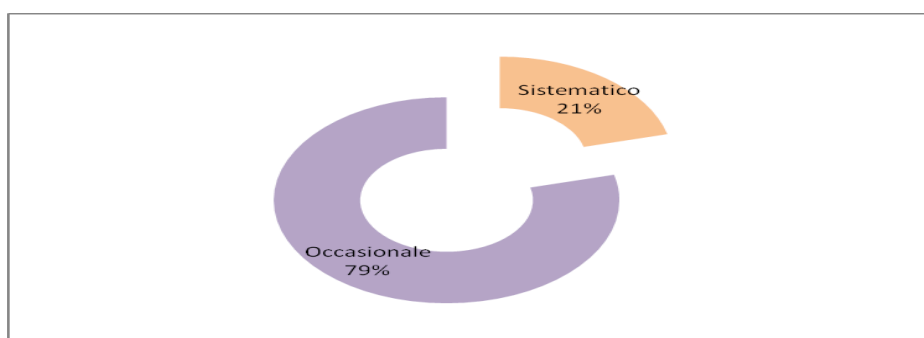
Tav. 1 – Distribuzione dei motivi di spostamento per frequenza(v.a.)

Motivi	Frequenza						Totale
	<i>quotidiano</i>	<i>3 volte (a settimana)</i>	<i>1 volta (a settimana)</i>	<i>2 volte (a mese)</i>	<i>1 volta (a mese)</i>	<i>di rado</i>	
Per lavoro	46	3	0	0	0	0	49
Per studio	5	1	2	0	0	1	9
Per accompagnare i figli a scuola	38	2	1	3	1	1	46
Per raggiungere centri amm.	6	8	8	9	9	8	48
Per utilizzare serv. sanitari	6	1	5	6	9	16	43
Per fare acquisti	14	13	9	3	7	6	52
Per divertimento e svago	4	6	12	2	1	4	29
Totale	119	34	37	23	27	36	276

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Come si nota dal grafico sottostante, il 21% degli spostamenti è di tipo sistematico ed il 79% invece è di tipo occasionale.

Graf.1 – Distribuzione degli spostamenti in sistematici ed occasionali (v.p.)



Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Il peso degli spostamenti sistematici è sostanzialmente simile per sesso mentre per quelli occasionali si registrano differenze di rilievo sia per quanto riguarda il sesso sia per età: la sistematicità è maggiormente presente tra gli adulti, in particolare donne; gli spostamenti di tipo occasionale caratterizzano maggiormente le donne e le persone con oltre 65 anni. Per quanto riguarda la mobilità individuale per sesso, si riscontra una maggiore mobilità femminile rispetto a quella maschile. Interessante è la combinazione di questa variabile (motivo e frequenza di spostamento) con quella di genere: è soprattutto nelle modalità di spostamento che si manifestano differenze di comportamento fra i due generi, dovute soprattutto a incombenze legate alla organizzazione familiare. Se una grossa fetta delle donne si mobilita e si sposta per impegni legati al lavoro retribuito e a al menage familiare, quale accompagnare i figli a scuola, fare acquisti, raggiungere servizi di pubblica utilità ed andare al lavoro, per gli uomini la quota di spostamenti è solo motivata da scopi collegati al lavoro. Per effettuare una ripartizione modale degli spostamenti sono stati individuati i seguenti segmenti:

- Utilizzatori del “mezzo pubblico”: coloro che si spostano utilizzando i trasporti pubblici urbani, suburbani, intercomunali, bus aziendali o scolastici e la ferrovia;
- Utilizzatori del “mezzo privato”: i conducenti e i passeggeri dell’auto;
- Utilizzatori di “altri mezzi”: quelli che si spostano a piedi.

Rispetto alla modalità di spostamento e al mezzo utilizzato degli intervistati/utenti, la tavola sottostante riporta gli spostamenti effettuati dagli stessi articolati per mezzo di trasporto.

Tab. 2 – Distribuzione della modalità di spostamento per mezzo utilizzato (v.a.)

	Piedi	Mezzo Privato	Mezzo Pubblico	Totale
Per lavoro	10	38	4	52
Per studio	3	0	5	8
Per accompagnare i figli a scuola	11	37	2	50
Per raggiungere centri amministrativi	4	26	0	30
Per utilizzare servizi sanitari	11	33	1	45
Per fare acquisti	16	40	2	58
Per divertimento e svago	13	23	1	37
Totale	68	197	15	280

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Appurato che il tasso di mobilità femminile (63%) è maggiore di quello maschile (37%), dall'analisi dei dati la maggior parte degli intervistati ha dichiarato di muoversi utilizzando il mezzo privato con la motivazione prevalente che tale mezzo concede "maggiore autonomia di movimento".

Considerabile il valore dell'uso del mezzo secondo lo scopo: gli spostamenti per acquisti, così come quelli per lavoro e per accompagnare i figli a scuola sono effettuati con l'auto, gli spostamenti per raggiungere i servizi di pubblica utilità sono effettuati con la modalità "a piedi".

Dall'analisi dei dati rinvenuti dalle schede di rilevazione, emerge che:

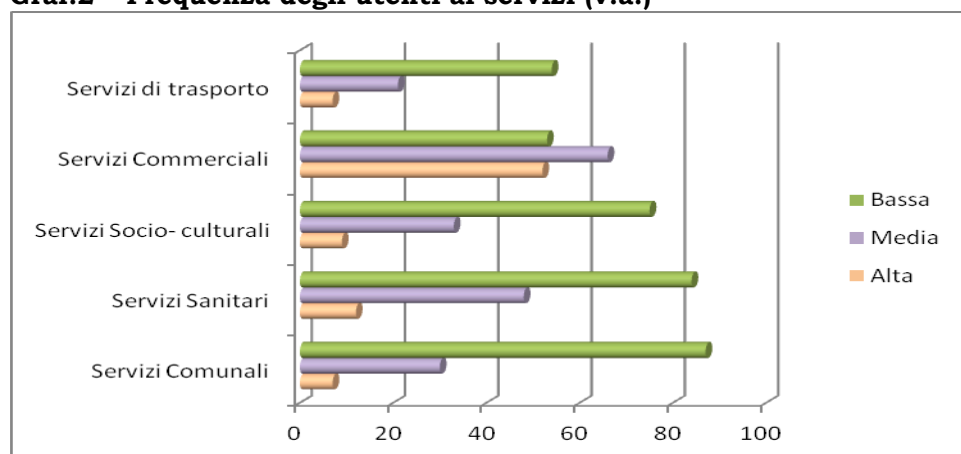
- la maggioranza degli spostamenti con mezzi privati viene effettuata per scopi diversi (da lavoro alla cura dei figli, dal fare acquisti a raggiungere centri amministrativi);
- una grande parte dei cittadini intervistati si mobilitano e si spostano prevalentemente "a piedi";
- il trasporto pubblico non viene utilizzato dai cittadini intervistati.

Coloro che si spostano con il mezzo privato motivano la loro scelta facendo riferimento ai vantaggi offerti dall'auto: in primo luogo per la "maggiore autonomia di movimento", un maggiore comfort e la mancanza di alternative. Si segnala peraltro che l'assenza del trasporto pubblico è indicata come la ragione prevalente di coloro che usano solo l'auto privata. Le ragioni più rilevanti, secondo gli intervistati, che li spingono a non utilizzare il trasporto pubblico riguardano la bassa frequenza delle corse, la distanza delle fermate (indicato soprattutto dalle donne) e la puntualità.

In una società sempre in mutevole trasformazione, in cui il fattore "tempo" e "spazio" diventano "variabili sociali", l'attenzione alla customer e alla people satisfaction è una discriminante della qualità della vita dei cittadini. E' proprio per questo motivo, molte delle domande del questionario dedicato all'uso del tempo e degli spazi da parte dei cittadini, sono state dedicate ad analizzare il livello di frequenza e di soddisfazione dei servizi offerti distinti per area di interesse, al fine di evidenziare differenze significative tra i singoli servizi al cittadino.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione (orari e giorni di apertura, facilità di accesso, tempi di attesa e struttura logistica degli uffici) è emerso:

- + *la fruizione dei servizi di pubblica utilità (Servizi comunali, servizi sanitari, servizi socio-culturali) risulta secondaria rispetto ai bisogni primari (servizi commerciali);*
- + *l'auto rappresenta il mezzo più utilizzato per raggiungere i vari sportelli di servizio, mentre una percentuale bassa, composta essenzialmente da donne, utilizza il mezzo pubblico;*
- + *una maggior soddisfazione per le modalità di accesso ai servizi nelle fasce più alte di età, per le quali il problema del tempo è probabilmente meno rilevante rispetto alle fasce più giovani che lamentano maggiori criticità.*

Graf.2 – Frequenza degli utenti ai servizi (v.a.)

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

L'apparente rilevanza in senso quantitativo, cioè legata alla frequenza della fruizione da parte degli utenti intervistati dei servizi descritti non deve tuttavia ingannare rispetto al senso di gradimento da parte dell'utenza.

Se nella vita quotidiana delle persone di una comunità la fruizione di tali servizi risulta secondaria rispetto ai bisogni primari, ciò non significa che siano meno importanti le esigenze di conciliazione dei tempi e degli spazi della città con quelli personali.

L'analisi di un'ulteriore batteria di domande dell'intervista conferma quanto appena enunciato: in pratica si è chiesto agli intervistati/utenti quali siano le maggiori difficoltà che incontrano nell'accesso e nella fruizione dei servizi indicati, distinguendo le opzioni di risposta per tipologia (difficoltà legate ai giorni di apertura del servizio, agli orari di apertura dello stesso, all'ubicazione fisica e dunque al grado di raggiungibilità).

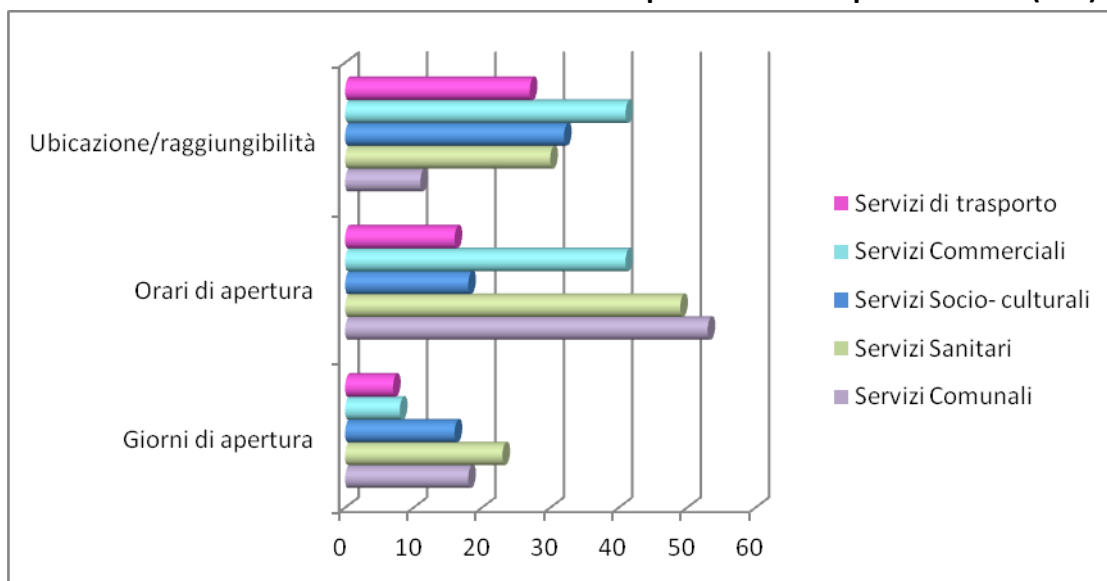
Come si evince dalla tabella sottostante, molti cittadini/utenti lamentano difficoltà a conciliare i propri tempi di vita e di lavoro con gli orari di apertura dei servizi comunali, sanitari e commerciali, a conferma che per molti ritirare un certificato anagrafico, andare dal proprio medico di famiglia richiede uno sforzo in termini organizzativi e funzionali ritenuto di difficile attuazione.

Tab. 3 – Fruizione dei servizi di pubblica utilità per difficoltà (v.a.)

Servizi di pubblica utilità	Difficoltà		
	Giorni di apertura	Orari di apertura	Ubicazione/ raggiungibilità
Servizi Comunali	18	53	11
Servizi Sanitari	23	49	30
Servizi Socio-culturali	16	18	32
Servizi Commerciali	8	41	41
Servizi di trasporto	7	16	27
Totale	72	177	141

Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Graf.3 – Fruizione dei servizi di pubblica utilità per difficoltà (v.a.)



Fonte: Ns elaborazione su dati dei questionari somministrati

Nel dettaglio, come si nota nella tab.3, la maggior parte degli intervistati in primo luogo lamentano quale difficoltà prioritaria gli orari di apertura principalmente per l'accesso ai servizi Comunali e Sanitari; altra difficoltà è rispetto all'ubicazione, quindi il grado di raggiungibilità, soprattutto dei servizi socio-culturali e commerciali; infine i giorni di apertura sono stati rilevati come problema per i servizi Sanitari. Infine, nella parte conclusiva del questionario somministrato ai cittadini /utenti si è cercato di stimolare gli stessi alla proposta di suggerimenti per migliorare la conciliazione dei tempi e degli spazi. Alcuni ipotesi (vedi tabella sottostante) suggerite riguardano l'articolazione di orario attualmente non previste sul territorio, in particolare modo sull'organizzazione e sull'ampliamento degli orari degli sportelli al pubblico dei servizi Comunali e di Pubblica utilità e sulla realizzazione di spazi ludico ricreativi rivolti a persone deboli, oltre al miglioramento della viabilità e del trasporto pubblico urbano ed extraurbano.

	Margherita	Trinitapoli	San Ferdinando
Flessibilità uffici comunali e di pubblica utilità	8	4	1
Apertura straordinaria uffici	2	1	/
Aggiornamento personale uffici	1	/	/
Migliore viabilità (parcheggi, piste ciclabili, etc)	3	/	/
Strutture per bambini, anziani	7	7	3
Servizi on line	/	1	/
Trasporto urbano ed extraurbano	4	3	3
Forme di mobilità sostenibile (pedibus, navette per disabili, trasporto scolastico, etc.)	1	5	/
Migliore viabilità (parcheggi, piste ciclabili, etc)	3	/	/
Più spazi verdi	4	1	/
Dislocazione dei Servizi sanitari	/	/	3
Maggiori servizi per i giovani	3	3	/

4.2 Risultati della ricerca

Per le conclusioni finali del lavoro di ricerca, risulta utile riassumere quali sono stati i caratteri “espressi” degli intervistati, sia in riferimento alle problematiche riscontrate che alle possibili soluzioni da adottare, al fine di dare conto delle “percezioni” che i vari attori rivelano sul territorio e fornire così una traccia di lavoro per il prosieguo del progetto, anche tenendo conto delle buone prassi che in altri contesti territoriali sono state sperimentate con successo e che potrebbero essere replicate sul territorio.

La tabella che segue punta dunque a sintetizzare quanto evinto dalla ricerca

AREE	CRITICITA'	OBIETTIVI
TEMPI DELLA CITTA'	<ul style="list-style-type: none"> - esistono diversi orari di accesso ai diversi uffici comunali, ai diversi enti pubblici e ai servizi di interesse pubblico (banche, ass. di categorie, etc); - per i servizi comunali, i servizi di pubblica utilità e gli istituti scolastici, i cittadini chiedono un'apertura più ampia specie nelle ore pomeridiane e nella giornata del sabato; - vi è un'insufficienza di risorse umane ed economiche per far fronte all'apertura di servizi in orari a-tipici; - esigenze di conciliazione degli stessi operatori dei pubblici servizi (doppia conciliazione) 	<ul style="list-style-type: none"> - restituire tempo ai cittadini; - realizzare un maggior coordinamento tra l'orario di apertura e di chiusura delle attività commerciali, dei servizi pubblici e di interesse pubblico; - orientare l'apertura dei servizi alle necessità dei cittadini/utenti per garantire una maggiore accessibilità e per realizzare una maggiore conciliazione tra tempi di vita e orari di lavoro; - valutare l'opportunità di creare servizi caratterizzati da particolari regimi di tempo (orari flessibili, a-tipici, temporanei, a chiamata, etc);
MOBILITA'	<ul style="list-style-type: none"> - Distanze da percorrere sempre più lunghe; - Aumento del fenomeno del pendolarismo (sia per motivi di lavoro che per studio) - Servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano carenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Continuare a sostenere la mobilità lenta (uso di biciclette/a piedi) - Promuovere forme alternative di trasporto; - Migliorare i servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano
SPAZI DELLA CITTA'	<ul style="list-style-type: none"> - Mancanza di spazi verdi attrezzati; - Difficoltà di parcheggio nelle zone centrali e in prossimità dell'insistenza di molti edifici/uffici; - Insufficienza dei servizi per minori e giovani; - Insufficienza di servizi per anziani e disabili 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorizzare gli spazi comuni, attraverso l'ottimizzazione delle risorse per gli interventi di riqualificazione urbana; - Incentivare l'utilizzo di mezzi alternativi al mezzo privato; - Prevedere parcheggi riservati ai soggetti fragili nelle aree dove si concentrano maggiormente gli uffici e gli edifici scolastici; - valutare l'opportunità di creare e/o riorganizzare i servizi che siano caratterizzati da particolari regimi di tempo (orari flessibili, a-tipici, temporanei, a chiamata, etc); - Promuovere forme di solidarietà fra i cittadini;

Terza Parte

Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi: documento strategico di programmazione

Il Documento programmatico in divenire

1. Inquadramento Legislativo

Le politiche temporali urbane in Italia sono regolamentate attraverso leggi e normative, nazionali e regionali, che riflettono gli orientamenti più generali posti dall'Unione Europea; l'intreccio delle tematiche affrontate può tuttavia essere individuato in un quadro legislativo più ampio che interviene su aspetti sociali, culturali ed economici di vasto respiro e che modifica profondamente il rapporto fra amministrazioni locali e cittadinanza.

1.1 Dall'Europa all'Italia

Il crescente interesse attorno alle politiche di gestione e pianificazione del tempo in Europa, ha origine da diversi fattori, quali, non solo il progressivo passaggio dalla società industriale alla società di servizi e l'elevato tasso di competitività tra le diverse economie nazionali ed il connesso proliferare di lavori flessibili, ma soprattutto l'incremento del numero di donne nel mercato del lavoro con il conseguente mutamento dei ruoli tradizionali all'interno della famiglia e l'individualizzazione e la crescente pluralità degli stili di vita, che vede un numero sempre maggiore di famiglie atipiche, single, nuclei monogenitoriali. La risposta a tutte queste sollecitazioni ha condotto l'Unione Europea ad includere nella propria agenda politica le tematiche connesse alle pari opportunità e alla conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare. Nel marzo 1992, il Consiglio d'Europa raccomanda agli Stati membri di adottare ed incoraggiare progressivamente iniziative volte a consentire alle donne e agli uomini di conciliare le loro responsabilità professionali con quelle familiari ed educative derivanti dalla custodia dei figli (**Raccomandazione 92/241/CEE**). Con tale raccomandazione, il Consiglio introduce un nuovo concetto, partendo dalla considerazione che la conciliazione non è un tema che riguarda esclusivamente le donne -così come invece veniva considerato nel passato- ma tutti i lavoratori, indipendentemente dal genere (Cgil, 1992). L'Unione Europea ribadisce dunque la necessità di considerare tali politiche come un fattore importante di innovazione complessiva dei modelli sociali, economici e culturali delle comunità. Sulla base di tali premesse i singoli Paesi vengono dunque invitati ad adottare una serie di iniziative volte a promuovere una crescente condivisione del lavoro di cura da parte degli uomini, in modo da garantire anche alle donne una maggiore partecipazione al mondo del lavoro. Nel 2000 il Consiglio ed i Ministri dell'Occupazione e della Politica Sociale, emanano la **risoluzione 218/2000** sulla partecipazione equilibrata delle donne e degli uomini all'attività professionale e alla vita familiare. Nella risoluzione si incoraggiano gli Stati membri ad accentuare la promozione della partecipazione equilibrata di donne e uomini alla vita professionale e familiare, alla promozione dei congedi di paternità, al rafforzamento dei servizi di sostegno alle famiglie, ad armonizzare gli orari scolastici e di lavoro, a lanciare campagne informative sul tema. Infine si invitavano gli Stati membri ad incoraggiare le PMI nell'introdurre ed intensificare pratiche gestionali che tengano conto della vita familiare dei propri lavoratori e lavoratrici. Sulla base di queste spinte, molti Paesi europei hanno introdotto all'interno dei propri ordinamenti normative volte a favorire la conciliazione temporale e sviluppato studi e progetti su queste tematiche. Tra le diverse realtà considerate, l'Italia è stato il primo Paese a dotarsi di una legislazione finalizzata a conciliare i tempi di vita con i tempi del lavoro. Si può inoltre affermare che l'Italia ha contribuito in

modo sostanziale ad alimentare il dibattito europeo intorno alle politiche temporali, sia in ambito accademico sia in ambito politico ed amministrativo, avvenuto nel nostro Paese con un notevole anticipo rispetto alle altre realtà europee. Infatti, il dibattito intorno alle politiche di conciliazione temporale, si sviluppa in Italia a metà degli anni Ottanta in seguito all'iniziativa di legge popolare "**Le donne cambiano i tempi**" (Sezione Femminile del PCI, 1989). Con tale proposta, le donne dell'allora P.C.I. posero per la prima volta l'attenzione sulle tematiche connesse alla conciliazione dei tempi di cura parentale, gli orari di lavoro ed il tempo per sé, proponendo di agire su tre direttive:

- l'organizzazione dei tempi della città
- il coordinamento dei servizi di interesse pubblico
- l'offerta di servizi organizzati in base agli orari.

Tali istanze sono poi state recepite dalla politica, divenendo, all'inizio degli anni Novanta, parte integrante della linea amministrativa dello Stato nel quadro delle norme di riforma della Pubblica Amministrazione: si citano in particolare la Legge 142/90 sull'autonomia degli enti locali, la legge 53 del 2000 (detta legge Turco) "Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità", per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città". Le politiche dei tempi delle città sono divenute infine, per effetto della legislazione nazionale, azioni pubbliche gestite in prima persona dalle Amministrazioni Comunali e normate da disposizioni regionali. Nei seguenti paragrafi si focalizzerà l'attenzione sulle normative citate, evidenziando per ognuna di esse le disposizioni in materia ed il relativo grado di innovatività rispetto alle politiche temporali.

Alla fine degli anni Ottanta, la legge di riforma della Pubblica Amministrazione (**legge 142 del 1990**) all'articolo 36 attribuisce al Sindaco l'autorità di coordinamento degli orari dei servizi pubblici, per orientarli ai bisogni degli utenti; i servizi sociali, il commercio ed i pubblici esercizi, i trasporti, le scuole per l'infanzia ed i servizi educativi, i servizi culturali sono direttamente o indirettamente regolamentati dal Sindaco (molti di questi servizi sono direttamente erogati dal Comune). Un'ulteriore e decisiva spinta verso l'attuazione delle politiche dei Tempi è stata offerta dall'approvazione della **legge 53 del 2000** (legge Turco) "Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città". Il principio fondamentale che questa legge comunica è quello di promuovere "un equilibrio tra tempi di lavoro, di cura di formazione e di relazione" (art. 1) e la sua articolazione si muove lungo tre direttrici principali (che sono poi gli strumenti attraverso i quali attuare il principio esplicitato):

- l'istituzione dei congedi dei genitori e l'estensione del sostegno ai genitori di soggetti portatori di handicap;
- l'istituzione del congedo per la formazione continua e l'estensione dei congedi per la formazione;
- il coordinamento dei tempi di funzionamento delle città e la promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale.

Per quanto riguarda i primi due aspetti, il Capo II (Congedi parentali, familiari e formativi) e il Capo III (Flessibilità di orario) prevedono che:

- ✓ il diritto all'astensione facoltativa si estende anche al padre;
- ✓ la durata dell'astensione aumenta: i genitori possono chiedere sei mesi
- ✓ ciascuno per un massimo di 10 mesi complessivi, anche se uno dei due non lavora;

- ✓ sono previsti congedi fino a 11 mesi per l'attività formativa per chi ha almeno 5 anni di anzianità;
- ✓ venga recepito il diritto alla formazione continua, cioè durante l'arco di tutta la vita, per accrescere conoscenze e competenze professionali;
- ✓ la promozione e l'incentivazione di forme di articolazione della prestazione lavorativa volte a conciliare tempi di vita e di lavoro (tra cui part-time reversibile, telelavoro e lavoro a domicilio, orario flessibile in entrata o in uscita, banca delle ore, flessibilità sui turni, orario concentrato).

Per ciò che invece attiene al terzo aspetto, il Capo VII (Tempi delle città) emana disposizioni relative a:

a) Compiti delle Regioni: “entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge le Regioni devono definire, con proprie leggi (qualora non vi abbiano già provveduto), norme per il coordinamento degli orari da parte dei comuni, nonché per la promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale” (art. 22, comma 1).

b) Compiti dei Comuni: attuano, singolarmente o in forma associata, le disposizioni dell'art. 36, comma 3, della legge 8 giugno 1990, n. 142, e successive modificazioni nei termini indicati dalle leggi regionali di cui all'art. 22, comma 1.

1.2 La Regione Puglia

Attraverso la art. 28 della legge regionale 19/2006 "**Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia**" e la legge regionale 7/2007 Titolo II (Coordinamento dei Tempi delle Città) “Norme per le politiche di genere e i servizi di conciliazione vita-lavoro in Puglia”, la Regione Puglia ha per la prima volta definito le norme per il coordinamento comunale degli orari degli esercizi commerciali, dei servizi pubblici e degli uffici periferici delle amministrazioni pubbliche su tre livelli, regionale – provinciale - locale, nonché per la promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale.

L'ultimo intervento normativo regionale è avvenuto l'11 novembre 2008, con l'approvazione del regolamento attuativo della legge 7/2007, il regolamento regionale n. 21/2008 con il quale sono stati definiti i criteri e le modalità per la concessione di finanziamenti per promuovere la progettazione e l'adozione dei Piani Territoriali dei Tempi e degli Spazi nelle città (P.T.T.S.). La normativa di riferimento regionale è quindi rappresentata da:

- **Art. 28 legge Regione Puglia n. 19/2006 “Conciliazione dei tempi di vita e lavoro e armonizzazione dei tempi delle città”**
- **Legge Regione Puglia n. 7/2007 “Norme per le politiche di genere e i servizi di conciliazione vita-lavoro in Puglia”**
- Regolamento Regionale n. 21 dell'11 novembre 2008 “Regolamento per la predisposizione e l'attuazione dei piani territoriali degli orari e degli spazi e per la costituzione, la promozione e il sostegno delle banche dei tempi ai sensi della L.R. n. 7 del 21 marzo 2007 e della Legge 8 marzo 2000, n. 53, per la concessione ai Comuni ed agli Ambiti territoriali di contributi regionali.”

Attraverso tale quadro normativo regionale, **Il Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi diventa** uno strumento di pianificazione territoriale, per razionalizzare l'organizzazione dei tempi della città e

migliorare le condizioni di fruizione quotidiana dei servizi, attraverso la qualificazione dei programmi di azione per lo sviluppo economico, lo sviluppo urbano sostenibile e l'inclusione sociale, al fine di sostenere le parità fra uomini e donne e di favorire la qualità della vita attraverso la conciliazione dei tempi di lavoro, di relazione, di cura parentale, di formazione e del tempo per sé delle persone che risiedono sul territorio regionale, anche temporaneamente.

2. La partecipazione come motore del PTTS

L'Ambito Territoriale di Margherita di Savoia ha scelto la metodologia della progettazione partecipata per definire e analizzare la fattibilità degli interventi previsti all'interno dello studio "La vita in tempo reale" e per concordare le proposte ed iniziative da inserire all'interno del documento programmatico PTTS. La metodologia di lavoro praticata dall'Ambito di riferimento nella fase dell'elaborazione delle politiche dei tempi e degli spazi, sarà caratterizzata dall'attivazione e costituzione, da parte dei soggetti sociali e istituzionali dei comuni coinvolti, di tavoli tecnici, gruppi di lavoro e forum negoziali. Poiché i confini spazio-temporali della città tendono sempre più ad ampliarsi, il governo dei tempi e degli orari richiede l'indispensabile coinvolgimento delle amministrazioni dei Comuni limitrofi: è evidente che le conseguenze di scelte operate per ridisegnare gli orari avranno effetti sovra comunali di cui sarà importante tenere conto.

2.1 Ufficio Tempi e Spazi

Il radicamento nel territorio delle politiche temporali richiede la presenza delle strutture amministrative preposte alla loro programmazione, promozione e monitoraggio. La Legge 53/00 impone l'obbligo giuridico di costituire l'ufficio Tempi e Spazi come strumento operativo stabile, interno all'organizzazione comunale. La scelta della collocazione dell'Ufficio Tempi e Spazi in seno all'Ufficio di Piano dell'Ambito di Margherita di Savoia è dovuta alla trasversalità del tema e per l'opportunità di assicurare al processo uno sviluppo importante. L'Ufficio, vista la complessità della materia, ha lavorato e dovrà lavorare in stretta sinergia con gran parte dei settori dell'Ente Istituzionale. Esso potrà avvalersi anche di risorse esterne laddove si rendessero necessarie competenze non in disponibilità dell'Ente.

Configurandosi come punto di raccordo tra i livelli di gestione del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi, l'Ufficio Tempi e Spazi ha condotto il processo di costruzione del PTTS ed avrà il compito di coordinare e gestire le iniziative che saranno sviluppate. Recependo le indicazioni della struttura politica, attivando e coordinando tavoli di lavoro ad hoc, l'Ufficio Tempi e Spazi lavorerà in rete con i Settori e gli Uffici del Comune e con i referenti esterni coinvolti per la realizzazione delle azioni di Piano. Questo modo di lavorare dovrebbe contribuire non solo ad "ottimizzare" i tempi tecnici, ma anche a sviluppare all'interno dell'Amministrazione approcci culturali comuni e condivisi orientati ad una complessiva qualità urbana.

Verso la Consulta dei Tempi e Spazi

Uno dei compiti del Piano dei Tempi e degli Spazi è quello di far emergere la dimensione temporale in tutte le politiche che influenzano la vita in città, **per sviluppare nei soggetti pubblici e privati**

che determinano le scelte di sviluppo locale **un modo di pensare che consideri gli effetti di ogni decisione sul tempo urbano e su quello individuale.**

L'attivazione dei soggetti sociali e la costruzione di metodi per il loro coinvolgimento è uno dei tratti costitutivi di questo processo; ciò che permette di far crescere la consapevolezza e la capacità di azione e di misurare l'efficacia dell'intervento anche in termini di impatto reale sulla città.

L'Ufficio Tempi e Spazi si pone quale garante del processo di coinvolgimento e come riferimento forte di un'azione allargata che metta a sistema le differenti iniziative e che costruisca le opportune compatibilità tra sistemi e soggetti interagenti; e che gli attori e i decisori locali a loro volta siano protagonisti attivi nella realizzazione progressiva di azioni e di strumenti di partecipazione e nella valutazione dei risultati.

La validità del Piano verrà misurata anche sulla sua capacità di **avviare un processo ricorrente, distribuito e negoziato** che non potrà esaurirsi in un unico atto amministrativo; il PTTS dovrà infatti arricchirsi continuamente di contributi e ridefinirsi in base ai risultati mano a mano conseguiti, attraverso il lavoro delle strutture tecniche e politiche preposte, coordinate dall'Ufficio Tempi e Spazi.

Nell'ambito della implementazione delle proposte all'interno del Piano, l'Ufficio Tempi e Spazi attiverà un tavolo con lo scopo di allargare ai soggetti dello sviluppo locale, enti e soggetti esterni, la riflessione sulle tematiche temporali. Tale tavolo sarà istituzionalizzato, come "Consulta dei tempi e degli spazi" con lo scopo di creare un organismo consultivo che si configuri come luogo centrale di ascolto dei bisogni della città e di costruzione condivisa in relazione agli interventi di natura temporale. La consulta dei tempi farà emergere temi che potranno attivare tavoli di lavoro tematici "ad hoc" e che coinvolgeranno referenti interni ed esterni ai gruppi di lavoro.

3. Gli Assi d'Intervento

Alla base delle politiche temporali vi è l'idea che sia possibile migliorare la qualità della vita dei cittadini, intervenendo su una risorsa che scarseggia sempre di più: il tempo. Il Piano territoriale dei tempi e degli orari, come già detto, è un documento di indirizzo strategico attraverso il quale l'Ambito di Margherita realizzerà il coordinamento e l'amministrazione dei tempi e degli spazi per favorire le pari opportunità tra uomini e donne e l'armonizzazione dei tempi di vita e di lavoro nelle città. Capire le esigenze, le aspettative, le difficoltà di conciliazione tra tempi di lavoro, cura della famiglia, tempo personale e tutte le attività che riempiono la giornata dei Cittadini è stato il punto di partenza. Durante la ricerca-azione, le idee progettuali, le azioni intraprese, le criticità e le opportunità individuate sono state molte. Con l'intento di non perdere o tralasciare nessuna delle numerose sollecitazioni emerse dai tavoli di progettazione partecipata attivati nell'ambito dello studio di fattibilità "La vita in tempo reale", nella redazione del PTTS dell'Ambito di Margherita di Savoia, l'Ufficio Tempi e Spazi ha voluto trovare un punto d'incontro tra la messa a sistema e l'ottimizzazione di azioni strategiche già analizzate (le sperimentazioni) e l'individuazione di nuove azioni per le quali bisognerà procedere alla messa a punto di studi di fattibilità ed alla attivazione di partenariati istituzionali su più livelli. Il numero e la qualità delle proposte concrete formulate dai cittadini e dai diversi attori locali sono molto alti: si è trattato dunque di selezionarle e di metterle in relazione, scegliendo in particolare quelle che sono state ritenute:

- ⑦ più fattibili, in quanto coerenti e facilmente inseribili in un quadro programmatico e operativo coerente con l'attività e le politiche dei Settori dell'Ambito di Margherita;
- ⑦ caratterizzate da una maggiore trasversalità e specificità in materia di tempi e spazi;
- ⑦ più frequentemente proposti e segnalati dai cittadini e dagli operatori che sono stati coinvolti nel processo partecipato.

Con il documento strategico del “Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi” si intende agire lungo 2 assi d'intervento:

3.1 Accessibilità ai servizi

Lo sviluppo delle politiche dei tempi e degli spazi della città deve condurre, per quanto riguarda le Amministrazioni pubbliche, a processi di riorganizzazione radicale delle procedure, del lavoro, dei sistemi degli orari di sportello, alla eliminazione di alcune fasi dei procedimenti. Tutto questo anche attraverso l'introduzione massiccia di tecnologie informatiche e telematiche e di interventi strutturali finalizzati alla riduzione del digital divide. In questo asse quindi le priorità d'azione rispondono tutte alla finalità più generale della organizzazione efficace ed efficiente dei servizi e della loro maggior fruibilità ed accessibilità.

@ **AZIONE 1: NUMERO VERDE**

Area di azione

Accessibilità ai servizi

Esigenze

- Maggiore accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi;**
- organizzazione efficace ed efficiente dei servizi;**
- riduzione degli tempi di spostamenti, delle code e delle attese per i cittadini.**

Obiettivi

- Informare i cittadini sulle possibilità di accesso ai Servizi Territoriali;
- Migliorare e favorire l'accessibilità e fruibilità dei Servizi territoriali;
- Offrire ai cittadini uno strumento per programmare l'agenda della propria giornata.

Descrizione

Il Numero verde si configura come una finestra interattiva delle Amministrazioni in grado, da una parte, di offrire, tramite un solo numero, informazioni ed approfondimenti utili al cittadino o agli altri enti pubblici e, dall'altra, di raccogliere pareri, suggerimenti, esigenze per migliorare i propri servizi. Il servizio potrà consentire di personalizzare l'indirizzamento delle chiamate secondo la destinazione, i giorni e gli orari più appropriati. Questa funzione consente di trasferire le chiamate ricevute al numero verde a diversi numeri di telefono (fino a 220 numeri), compresi i cellulari raggiungibili, in qualsiasi ora e luogo, a seconda delle esigenze e dell'operatività dell'Ufficio di Piano e delle diverse sedi del segretariato sociale.

Metodologia

- Organizzazione incontri per definire l'organizzazione e il funzionamento del numero verde;
- Raccordo operativo tra Ufficio Tempi e Spazi e le diverse sedi del servizio di segretariato sociale;
- Implementazione Servizio.

Destinatari Cittadini, Utenti dei servizi pubblici e di interesse pubblico presenti in città, city users.

Mese inizio: settembre 2012

Mese fine: dicembre 2013

Partner (tipologia)

Ufficio Tempi e Spazi
Settori Comunali dell'Ambito di Margherita di Savoia
Altri Servizi di pubblica utilità.

Risultati attesi

(a breve periodo)

- Attivazione numero verde a valenza di ambito
- Offrire un punto di contatto e comunicazione facilmente accessibile e immediato;
- Messa in rete della sede dell'Ufficio Tempi e Spazi con gli sportelli sociali telefonici dei comuni dell'Ambito;

(a medio-lungo periodo)

- Migliorare la fruibilità delle informazione.
- Avvicinare PA al cittadino.

Costi/Sostenibilità finanziaria

Il costo totale dell'intervento è di € 3.000,00, per la ricarica del numero verde.

Integrazione con altri Piani programmatici

L'intervento va a incastrarsi perfettamente con le procedure che gli Enti Locali stanno mettendo in atto per ottemperare alla normativa sulla trasparenza, nonché con il Piano Sociale di Zona II triennio che per lo sviluppo del welfare di accesso prevede una serie di iniziative volte ad universalizzare la fruibilità dei servizi.

Azioni di monitoraggio

N. servizi comunali coinvolti;
N. accessi al servizio on line;
Grado di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (questionari di customer satisfaction quali/quantitative).

@ AZIONE 2 PORTALE DEL CITTADINO

Area di azione

Accessibilità ai servizi

Esigenze

- semplificazione dei processi/linguaggi delle Amministrazioni pubbliche;**
- organizzazione efficace ed efficiente dei servizi;**
- riduzione degli spostamenti, delle code e delle attese per i cittadini e i city users.**

Obiettivi

- Affrancare l'accesso ai servizi del Comune dalla necessità di spostamenti fisici;
- Facilitare l'informazione rispetto ai servizi erogati dal comune verso il cittadino;
- Potenziare l'accessibilità e la fruibilità temporale dei servizi pubblici principali rendendoli più flessibili e vicini alle esigenze della cittadinanza.

Descrizione

Uno dei modi universalmente riconosciuti per aumentare la fruibilità dei servizi è la via telematica: tale strumento riesce a dare ottimi risultati per alcune categorie di utenti come ad esempio chi utilizza internet per lavoro, le imprese e gli utenti più giovani (ne è un esempio l'incremento del numero di operazioni bancarie effettuate via internet). Attraverso tale Servizio si intende semplificare e facilitare l'accesso ai servizi informativi e amministrativi comunali, attivando il Servizio on line, attraverso il quale si può scaricare la modulistica amministrativa comunale. In particolare si vuole potenziare il portale, già esistente, costituendo un vero e proprio terminale operativo per il cittadino, attraverso il quale potrà, non soltanto reperire informazioni, bensì anche inoltrare direttamente a tutti gli uffici comunali richieste, istanze, dichiarazioni inizio attività, certificati etc. Questo significa fornire agli utenti un servizio migliore e creare delle condizioni che permettono loro di liberare tempo, acquisendo di conseguenza una maggiore autonomia nel costruirsi la propria agenda quotidiana in relazione alle proprie esigenze. L'idea è quella mettere a sistema l'accesso ai servizi comunali, costituendo un vero e proprio terminale operativo per il cittadino, attraverso il quale potrà, non soltanto reperire le prime informazioni, dall'ubicazione agli orari di accesso dei servizi, bensì anche essere aggiornato della documentazione utile per l'inoltro di richieste, istanze, dichiarazioni inizio attività, certificati etc.

Metodologia

- Organizzazione incontri del Tavolo interassessorile per definire l'organizzazione e il funzionamento del portale del cittadino;
- Organizzazione della modulistica e del materiale necessario per l'accesso ai servizi comunali on line;
- Strutturazione del servizio on line;
- Definizione e individuazione di eventuali punti di accesso facilitato al cittadino (sportelli informativi telematici).

Destinatari Cittadini, Utenti dei servizi pubblici e di interesse pubblico presenti in città, city users.

Mese inizio: settembre 2012

Mese fine: dicembre 2013

Partner (tipologia)

Ufficio Tempi e Spazi
Settori Comunali dell'Ambito di Margherita di Savoia

Risultati attesi

(a breve periodo)

- Avvio di un primo servizio interamente on line;
- Miglioramento del rapporto tra Pubblica Amministrazione e utente;

(a medio-lungo periodo)

- Implementazione della modulistica dei servizi comunali;
- Implementazione smart card (carta dei servizi) per autenticazione on line

Costi/Sostenibilità finanziaria

Il costo totale dell'intervento è di € 15.000,00, di cui € 2.500,00 per la riorganizzazione e la sistematizzazione dei servizi da telematizzare; € 12.500, 00 per l'implementazione del portale del cittadino;

Integrazione con altri Piani programmatici

L'intervento va a incastrarsi perfettamente con le procedure che gli Enti Locali stanno mettendo in atto per ottemperare alla normativa sulla trasparenza, nonché con il Piano Sociale di Zona II triennio che per lo sviluppo del welfare di accesso prevede una serie di iniziative volte ad

universalizzare la fruibilità dei servizi.

Azioni di monitoraggio

N . servizi comunali coinvolti;

N. accessi ai servizi on line;

Grado di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (questionari di customer satisfaction quali/quantitative).

3.2 Mobilità sostenibile

Le azioni contenute all'interno di questo Asse rispondono tutte all'esigenza più generale di intervenire a supporto di una migliore vivibilità della città dal punto di vista della mobilità e della qualità ambientale e sociale, costruendo soluzioni che migliorino i tempi di spostamento e diminuiscano l'impatto del traffico, in particolare di quello privato, attraverso iniziative che favoriscano l'utilizzo dei trasporti collettivi e incentivino la mobilità lenta e a basso impatto ambientale.

🕒 AZIONE 1: PERCORSI CICLO/PEDONALI	
Area di azione	Mobilità Sostenibile
Esigenze	
<input type="checkbox"/> Conciliazione della vita familiare con quella lavorativa; <input type="checkbox"/> Decongestione traffico e diminuzione inquinamento; <input type="checkbox"/> Desincronizzazione degli orari di entrata e di uscita dalle scuole (orari omogenei).	
Obiettivi	
<ul style="list-style-type: none"> - Favorire e potenziare l'utilizzo dei trasporti collettivi; - Sostenere le strategie familiari di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro ; - Aumentare la sicurezza e diminuire la congestione del il traffico nelle vicinanze della scuola. 	
Descrizione	
<p>Il Percorso ciclo/pedonale permette ai bambini di raggiungere la propria scuola con mezzi di trasporto non inquinanti in totale autonomia o accompagnati da genitori, nonni o zii volontari. Si tratta di un vero e proprio autobus che va a piedi e/o in bicicletta, formato da una carovana di bambini che segue un percorso stabilito, segnalato e sicuro, e raccoglie passeggeri alle "fermate" (luoghi di ritrovo). Lungo il tragitto i bambini imparano cose utili sulla sicurezza stradale e si guadagnano un po' di indipendenza.</p>	
Metodologia	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del tavolo tematico con la presenza delle istituzioni scolastiche; - Indagine preliminare per stabilire la quantità di bambini fruitori del servizio e di genitori disposti a collaborare; - Definizione ed organizzazione dell'azione (studio dell'itinerario, acquisto/realizzazione dei supporti operativi, predisposizione del regolamento del pedibus, etc) e costituzione del gruppo degli accompagnatori (prospetto accompagnatori); - Redazione e propagazione modulistica (lettere di adesione); - Sottoscrizione accordi con le associazioni di volontariato e le compagnie di trasporto; - Realizzazione campagna di promozione e sensibilizzazione. 	
Destinatari Bambini e bambine, famiglie, associazioni, commercianti, scuole e polizia municipale del territorio dell'Ambito.	
Mese inizio: giugno 2012	Mese fine: settembre 2013
Partner (tipologia)	
Uffici tempi e spazi; Istituzioni Scolastiche; Polizia Municipale; Organizzazioni di volontariato e Cooperative Sociali; Famiglie dei bambini.	
Risultati attesi (a breve periodo)	Costi/Sostenibilità finanziaria
<ul style="list-style-type: none"> - Avvio ed attuazione sperimentazione; - Indipendenza pedonale dei bambini (pedoni consapevoli) 	Il costo totale dell'intervento è di € 10.000,00, di cui € 6.000,00 per il rimborso spese e gettoni di presenza per l'organizzazione e la realizzazione dell'intervento e € 4.000,00 per l'acquisto di materiali (indumenti, segnaletica, etc) utili all'implementazione dell'iniziativa.
(a medio-lungo periodo)	
<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione del traffico privato; - Sensibilizzazione delle famiglie e della cittadinanza verso i temi della mobilità sostenibile e sicura. 	L'iniziativa si integra perfettamente con quanto analizzato e programmato nel Piano della mobilità della provincia Barletta Andria Trani.
Azioni di monitoraggio	
Nr incontri organizzati con le famiglie; Nr di itinerari predisposti; Nr di iscrizioni ricevute; Nr bambini e di accompagnatori (volontari) fruitori del servizio; Grado di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (questionari di customer satisfaction quali/quantitative).	

🕒 AZIONE 2: NAVETTA BUS	
Area di azione	Mobilità Sostenibile
Esigenze	
<input type="checkbox"/> Mancanza di trasporto sociale per costi di gestione elevata; <input type="checkbox"/> Carenza del trasporto pubblico urbano; <input type="checkbox"/> Esigenza di mobilità e di spostamento.	
Obiettivi	
<ul style="list-style-type: none"> - promuovere la mobilità sostenibile; - garantire la certezza dello spostamento nei confronti dei soggetti deboli; - migliorare la mobilità per persone deboli; - riduzione del traffico privato. 	
Descrizione	
<p>Si tratta di un “servizio di mobilità integrativo” del trasporto pubblico locale che può considerarsi intermedio tra il trasporto collettivo classico e il trasporto sociale. Il “bus navetta” è un servizio a costo convenzionato che assicura il trasporto urbano individualizzato e/o di gruppo ai cittadini che ne fanno richiesta. Tale servizio sarà operativo tutti i giorni della settimana, sarà garantito sia dalla predisposizione di una richiesta, il cui costo sarà accessibile grazie alla convenzione intercorrente tra la P.A. e il gestore del servizio.</p>	
Metodologia	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione Focus Group e Tavolo tematico; - Definizione delle linee strategiche del servizio di trasporto (modalità organizzazione del servizio (studio dell’itinerario, acquisto/realizzazione dei supporti operativi, predisposizione del regolamento, etc) e costituzione del gruppo degli accompagnatori (prospetto accompagnatori); - Sottoscrizione accordi con le associazioni di volontariato e le compagnie di trasporto; - Realizzazione campagna di promozione e sensibilizzazione. - Redazione modulistica (lettere di adesione). 	
Destinatari Singoli cittadini, minori, persone diversamente abili, donne (anche in gravidanza) e anziani; operatori del settore associazioni di volontariato, trasporti (pubblico e privato) e polizia municipale.	
Mese inizio: settembre 2012	Mese fine: dicembre 2013
Partner (tipologia)	
Uffici tempi e spazi; Settore Trasporti e Servizi Sociali dei Comuni; Polizia Municipale; Servizio di trasporto urbano; Organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore.	
Risultati attesi (a breve periodo)	Costi/Sostenibilità finanziaria
<ul style="list-style-type: none"> - Attivazione sperimentazione servizio bus; - miglioramento della mobilità per persone deboli; 	Il costo totale dell’intervento è di € 10.000,00, di cui € 2.000,00 per la strutturazione del servizio (progettazione, regolamento per il funzionamento e l’accesso al servizio), € 3.000,00 per il rimborso spese e gettoni di presenza per l’organizzazione e la realizzazione dell’intervento e € 5.000,00 per la gestione del servizio.
(a medio-lungo periodo)	
<ul style="list-style-type: none"> - potenziamento dell’utilizzo dei trasporti collettivi e messa a regime del servizio; - promozione mobilità sostenibile. 	Integrazione con altri Piani programmatici
	L’iniziativa si integra perfettamente con quanto analizzato e programmato nel Piano della mobilità della provincia Barletta Andria Trani.
Azioni di monitoraggio	
Nr di soggetti coinvolti; Nr di richieste ricevute;	

Nr di beneficiari del servizio;

Grado di soddisfazione dei beneficiari dei servizi (questionari di customer satisfaction quali/quantitative).

4. Piano di comunicazione

La comunicazione del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi e delle sue proposte è parte integrante dello stesso PTTS, dal momento in cui i soggetti coinvolti devono esser informati ed “educati” ad utilizzare il concetto temporale nello sguardo che pongono sulla città che abitano e/o amministrano. Qualsiasi iniziativa che comporti un impatto per il territorio necessita di forme adeguate di comunicazione diretta ai cittadini abitanti che siano in grado di favorirne, la condivisione, la fruizione e la partecipazione. Ciò significa non solo garantire un diritto all’informazione ma anche promuovere processi di miglioramento in grado di erogare servizi sempre più in sintonia con le richieste che provengono dal contesto sociale.

Le politiche temporali urbane sono politiche di animazione e di ascolto delle esigenze dei cittadini. Ciascun abitante (sia residente che temporaneo) della città dovrebbe attraverso di esse riuscire ad esprimere i propri interessi ed accentuare la propria partecipazione alle decisioni inerenti la città. La finalità del Piano Territoriale dei Tempi e degli Spazi di diffondere una nuova attenzione al tema della conciliazione dei tempi e degli spazi, esige la continuazione dell’impegno, soprattutto in termini di comunicazione e sensibilizzazione, che l’Amministrazione Comunale ha già avviato tramite lo studio di fattibilità “La vita in tempo reale”.

Il raggiungimento ed il coinvolgimento dei destinatari del piano, prevista sia nella fase di lancio dello stesso documento, che in quella di successiva realizzazione, avverrà dunque attraverso azioni di informazione e comunicazione mirate, oltre che mediante azioni di diretta partecipazione delle categorie di beneficiari o di portatori di interessi individuate nell’ambito delle singole proposte.

Una campagna di comunicazione e di sensibilizzazione seria ed efficace, con strumenti mirati ai vari target di riferimento, che contribuirà ad informare tutti i cittadini e i servizi pubblici e privati presenti nell’ambito e interessati da questo tipo di intervento.

A tal fine sono stati predisposti una serie di strumenti di comunicazione di seguito richiamati e brevemente descritti:

- Tavoli Tematici;
- Pagina web;
- Iniziative di promozione e diffusione (Locandine e brochure informativa, opuscoli dei servizi).

4.1 Tavoli tematici

Per sensibilizzare gli stakeholder locali alla questione di tempo e spazio della città e coinvolgerli in modo sempre più spinto nella co-progettazione di azioni congiunte sul fronte delle politiche temporali, si prevedrà la realizzazione di una serie di tavoli che avranno la finalità di rafforzare ed ampliare per portata ed efficacia l’azione costante messa in atto attraverso gli strumenti e le azioni descritte in precedenza. Oltre ai partner responsabili di ogni singola proposta, si intenderà coinvolgere tutti quei soggetti cioè che a vario titolo hanno voce in capitolo sulle tematiche oggetto di proposta, perseguendo la finalità di sfruttare le politiche di governance territoriale in atto come

“cassa di risonanza” del piano territoriale dei tempi e degli spazi e delle sue azioni, in modo che essi stessi possano diffondere tali informazioni presso i loro utenti. In pratica si intende valorizzare il lavoro in rete già in atto con gli enti locali, con le associazioni di categoria e con i gestori di servizi del privato sociale. I tavoli, organizzati dall’Ufficio Tempi e Spazi a cadenza semestrale, avranno duplice funzione: da una parte serviranno per illustrare quanto realizzato, dall’altro serviranno anche a fare il punto della situazione in tema di bisogni emergenti sul territorio diventando, di fatto, il punto di partenza per la nuova fase di concertazione propedeutica alla predisposizione di nuove sperimentazioni da attivare.

4.2 Pagina Web

La **pagina web** sviluppata nel corso dello studio, quale strumento di informazione sulle politiche spazio-temporali e sugli orari di accesso e ubicazione dei servizi, sarà costantemente aggiornato per rappresentare il punto di riferimento sul territorio dell’Ambito rispetto all’informazione ed alla comunicazione in materia di politiche dei tempi e degli spazi. In particolare l’azione da mettere in atto prevede innanzitutto un suo ampliamento ed una risistemazione globale in modo tale da migliorarne l’accessibilità e la fruibilità. Infatti, la pagina web è costruita all’interno del Portale del Piano Sociale di Zona ed è lincabile nei diversi siti istituzionali dei Comuni appartenenti all’Ambito. La pagina di facile navigazione, anche per utenti “inesperti”, permette di comprendere con estrema semplicità il significato delle problematiche e delle politiche temporali, gli interventi e le azioni ad esse connesse. Nella pagina, inoltre, sono accessibili le schede dei servizi aperti al pubblico rilevati in fase di progetto e rappresentati in modalità cartografica; l’utente, collegandosi al link “guida servizi” ha così la possibilità di visualizzare direttamente sulla mappa della città l’ubicazione del servizio desiderato e, cliccando sul simbolo corrispondente, consultare la scheda contenente tutte le informazioni di interesse (orari, telefono, link, ecc.). La pagina strutturata su livelli diversi per aree tematiche, avrà una ricca ed aggiornata sezione di notizie e di informazioni sull’erogazione dei servizi e delle prestazioni su base di Ambito territoriale. L’aggiornamento della pagina sarà almeno trimestrale e tutti i Comuni potranno fare riferimento alla redazione per l’invio di notizie, materiale e documenti da caricare in rete. Occorrerà a tal proposito individuare un’apposita risorsa umana che seguirà direttamente l’attuazione della presente azione interagendo direttamente e costantemente con l’Ufficio dei Tempi e degli Spazi che, ovviamente, dovrà mantenere la regia dell’intera azione di comunicazione ed in particolare di questa attività specifica garantendo anche l’attuazione degli indirizzi del Coordinamento Istituzionale. Una specificità della presente attività sarà la creazione all’interno della pagina web di un servizio Newsletter, collegato alla sezione newsletter all’interno del portale del piano sociale di zona, che servirà a far circolare meglio le notizie oltre che a fidelizzare l’utente con il portale: sarà prevista un’uscita trimestrale oltre alla possibilità di uscite speciali tese a promuovere specifici eventi, manifestazioni o notizie che dovessero essere ritenute di importanza cruciale per i cittadini. Il sistema prevederà l’iscrizione gratuita da parte di tutti gli utenti del sito. Al servizio Newsletter saranno inoltre iscritti d’ufficio tutti gli utenti dei servizi e delle strutture dell’Ambito cui si chiederà di indicare, nel momento in cui usufruiscono di un qualsivoglia servizio dell’Ufficio dei Tempi e degli Spazi, l’indirizzo e-mail oltre alla contestuale autorizzazione al trattamento dei dati personali. Le newsletter saranno anche stampate e distribuite nei diversi punti

di accesso al sistema di welfare (Sportelli del segretariato sociale, ufficio del servizio sociale comunale, ecc.) disseminati in tutto l'Ambito territoriale.

4.3 Iniziative di promozione e diffusione

Nell'ambito delle attività di promozione dei servizi/interventi si è reso necessario:

- promuovere l'Ufficio Tempi e Spazi dell'Ambito come la struttura che permanentemente si occuperà di ridisegnare i ritmi di vita nell'ambito della città e contemporaneamente di renderla accessibile ai cittadini, attraverso la realizzazione di una targa, di una locandina e di volantini informativi;
- diffondere le informazioni sui servizi, attraverso la costruzione di nr. 3 mappe dei servizi, una per ogni Comune dell'Ambito;
- promuovere gli interventi previsti nel Piano, attraverso una brochure informativa (elettronica e/o cartacea).

Costi/Sostenibilità finanziaria

Le azioni di comunicazione del Piano sono state sviluppate durante lo studio di fattibilità. L'aggiornamento della pagina web sarà curato dalle risorse interne alle Amministrazioni comunali, dedicate all'Ufficio Tempi e Spazi.

5. Piano di Monitoraggio e Valutazione degli interventi

L'azione di monitoraggio e valutazione risponde alla necessità di un'adeguata e corretta gestione degli interventi posti in essere ed è finalizzata al raggiungimento di alti livelli in termini di efficacia, di efficienza, di economia e di trasparenza.

Essa consisterà nell'accertamento e nella descrizione puntuale e metodica dell'avanzamento del progetto (monitoraggio del processo), nella segnalazione tempestiva di manifeste discrepanze rispetto a quanto prestabilito, nonché nella valutazione dei prodotti e degli outcome raggiunti dal progetto. Attraverso l'individuazione di appositi indicatori quali-quantitativi, l'attività sarà orientata ad analizzare, in itinere ed ex-post, i seguenti elementi:

- a) la congruenza tra gli obiettivi indicati ex ante e quelli perseguiti in fase di attuazione;
- b) il grado di cooperazione tra i vari soggetti coinvolti nella definizione ed attuazione delle politiche e degli interventi;
- c) il modo in cui vengono raggiunti i destinatari;
- d) le procedure di partecipazione adottate;
- e) le risorse impiegate;
- f) gli ostacoli o le facilitazioni incontrati nell'implementazione dell'intervento;
- g) gli outcome prodotti dal progetto a livello orizzontale, verticale e di genere.

Le azioni di monitoraggio e valutazione si rivolgeranno prioritariamente a due categorie di destinatari:

- gli attori coinvolti nella realizzazione del Piano

- i destinatari finali delle singole attività previste dal Piano

L'**approccio partecipativo** costituirà la base metodologica dell'attività di monitoraggio e valutazione. Infatti, il percorso stesso sarà sin dall'inizio costruito attraverso il confronto e il dialogo con i soggetti che faranno parte della rete e le attività proposte prevedranno oltre alla partecipazione attiva e all'analisi delle rappresentazioni che ciascun attore esprime nel suo ruolo, anche un feedback da parte degli stakeholder coinvolti in tale iniziativa.

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà condotta attraverso metodi qualitativi e quantitativi, per misurare e valutare l'efficacia e l'efficienza delle attività previste.

Si prevedono dunque, incontri trimestrali con i gruppi di lavoro e i responsabili delle singole azioni, per verificare in itinere lo stato di avanzamento degli interventi previsti dal progetto. Per valutare il livello di soddisfazione delle risorse umane coinvolte e dei destinatari finali delle azioni, verranno predisposte e somministrate apposite schede di customer satisfaction e schede di valutazione finale del progetto.

Per il monitoraggio e la valutazione saranno presi in considerazione i seguenti elementi, raggruppati per area:

Area organizzativa

- esistenza di un ruolo di coordinamento;
- presenza e frequenza di riunioni organizzative;
- grado di expertise del personale coinvolto;
- ore/giorni di presenza del personale coinvolto;

l'Area finanziaria

- modalità di impiego del budget;
- eventuali variazioni di budget;
- eventuali economie;
- incidenza del costo del personale sul costo totale del Piano;

l'Area servizi/interventi

- numero e tipologia di servizi attivati;
- numero e tipologia di interventi non attivati;
- numero di interventi modificati in itinere, natura e motivazione della variazione apportata;
- incidenza dei servizi di informazione e consulenza sul totale di ore di servizio erogate;
- numero di accessi registrati;
- frequenza di partecipazione;

People satisfaction

- Livello di soddisfazione del personale coinvolto (orario di lavoro, ambiente di lavoro, coordinamento, retribuzione, etc)
- Livello di soddisfazione dell'utenza (qualità del servizio, adeguatezza e cura della struttura, disponibilità/cordialità operatori)

Di seguito si riporta una tabella contenente gli indicatori che si andranno a misurare per ciascuna dimensione valutabile individuata:

DIMENSIONI	CRITERI	POSSIBILI INDICATORI
INTERVENTI	Definizione degli obiettivi	Presenza di obiettivi iniziali chiari e misurabili
	Stato di attuazione degli interventi	N° attività completamente attuate/n. di attività previste N° attività parzialmente attuate/n. di attività previste N° attività non attuate/n. di attività previste
	Tenuta della programmazione	Attività modificate/n. di attività previste Natura delle modifiche Motivazione delle modifiche
PROCESSO	Effetti inattesi	N° e tipologia di effetti inattesi; Implicazioni sull'intervento
ESITO	Raggiungimento degli obiettivi	N° obiettivi raggiunti/n° obiettivi prefissati
TEMPISTICA	Rispetto dei tempi	Durata effettiva delle attività/durata prevista dal progetto
RISORSE UMANE	Stato e natura delle risorse a disposizione	N. risorse previste per l'implementazione dell'intervento; Adeguatezza e professionalità delle risorse impiegate;
	Impiego delle risorse	N. risorse impiegate/n. risorse previste (per tipologia) Presenza di variazioni/modifiche Natura delle variazioni Motivazione delle variazioni
	Organizzazione interna	Presenza di un ruolo di responsabilità/referente progetto Presenza di un ruolo di coordinamento Presenza di incontri di coordinamento N. e frequenza degli incontri presenza di strumenti e metodologie di coordinamento
RISORSE FINANZIARIE	Stato delle risorse a disposizione	ammontare del finanziamento presenza di variazioni/modifiche in corso di implementazione natura delle variazioni motivazione delle variazioni
	Utilizzo delle risorse	Risorse utilizzate/risorse previste
DESTINATARI	Raggiungimento del target	n° di destinatari raggiunti/n° previsti tipologia dei destinatari
RETE	Coinvolgimento dei partner	n° partner coinvolti nel progetto tipologia partner n° azioni di coinvolgimento e partecipazione attiva dei partner tipologia di tali azioni
	Coinvolgimento/integrazione attori	N° di attori coinvolti Tipologia degli attori n° azioni di coinvolgimento dell'utenza tipologia dell'attività di coinvolgimento dell'utenza Tipologia di collaborazione(formalizzata o no)
	Livello di partecipazione	N° presenti/attività realizzata N° presenze di ciascun partecipante/n° attività

Strumenti e Tempi di valutazione

L'azione prevede l'utilizzo di strumenti cartacei e telematici come questionari, check list, schede di partecipazione alle riunioni, interviste formali ed informali ai soggetti attuatori del Piano, alle risorse umane impegnate e ai beneficiari. La rilevazione avverrà ogni sei mesi e sarà documentata attraverso la stesura di appositi report.

In particolare saranno utilizzati:

- Un **questionario semistrutturato**, costituito in prevalenza da domande chiuse e da alcune domande aperte, al fine di ottenere informazioni utili sullo stato di avanzamento del Piano. Somministrato allo staff di coordinamento, esso è suddiviso nei seguenti
 1. Stato di attivazione progetto;
 2. Rispetto della tempistica;
 3. Gli esiti;
 4. Le risorse umane e finanziarie;
 5. Valutazione dell'impegno delle risorse umane coinvolte;
 6. Valutazione globale dell'esperienza maturata.
- Un **questionario semistrutturato**, costituito in prevalenza da domande chiuse e da alcune domande aperte, da somministrare ai soggetti della rete al fine di raccogliere le valutazioni sul grado di soddisfazione e di "apprendimento" maturato nel corso dell'esperienza.
- Una **traccia di intervista semi-strutturata** da somministrare al personale coinvolto per verificarne i livelli di soddisfazione e motivazione raggiunti;
- Una **scheda semistrutturata** per la rilevazione del livello di soddisfazione dei destinatari raggiunti da ogni singolo intervento

Inoltre per monitorare il coinvolgimento e la partecipazione dei soggetti coinvolti nella rete e dei destinatari finali, saranno previste:

- Una **scheda presenze** da utilizzare in ogni incontro programmato;
- Uno **schema di verbale** da compilare per ogni incontro realizzato;
- Una **scheda riepilogativa dell'accesso ai servizi mensile** per la rilevazione del livello di domanda dei cittadini per ogni singolo intervento.

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà condotta in itinere ed ex-post. Ogni sei mesi è prevista una riunione con lo staff della struttura per verificare lo stato di avanzamento degli interventi previsti dal piano. A conclusione di ogni step di verifica verrà stilato un report contenente tutti i dati e le indicazioni quali-quantitative rilevati.

Costi/Sostenibilità finanziaria

Le azioni di monitoraggio sviluppate nel corso dello studio di fattibilità, saranno a cura delle risorse interne alle Amministrazioni comunali, dedicate all'Ufficio Tempi e Spazi.