

## SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

### Premio COMUNICAZIONE SOCIALE Prima edizione

<b>DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE</b>	
<i>Titolo del progetto</i>	<b>Prudenza e solidarietà ci rendono più sicuri</b>
<i>Ente proponente</i>	Comune di Anzola dell'Emilia
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Servizio Comunicazione
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Grimandi, 1 – 40011 Anzola dell'Emilia (BO)
<b>RELAZIONE DI PROGETTO</b>	

## **TITOLO DEL PROGETTO DI COMUNICAZIONE**

Prudenza e solidarietà ci rendono più sicuri.

Consigli pratici per la tutela delle persone e dei beni.

## **TEMPI**

7 Maggio 2008 – Novembre 2008

## **ANALISI PRELIMINARE DEI BISOGNI DI COMUNICAZIONE**

L'Amministrazione ha registrato una percezione d'insicurezza diffusa da parte dei cittadini, alimentata anche dai mezzi di comunicazione di massa che contribuiscono a creare uno sfasamento tra l'insicurezza percepita e quella reale.

Una situazione di allarme, sospetto e diffidenza si riscontra in maniera esplicita analizzando le segnalazioni dei cittadini sul tema della sicurezza, contro la microcriminalità e il degrado urbano, giunte all'URP a partire dal 2007. L'anno in questione è stato caratterizzato, tra l'altro, dall'entrata di Romania e Bulgaria nell'Unione europea, con la conseguenza che i cittadini di tali Paesi hanno iniziato a circolare liberamente nei Paesi dell'UE e svolgere lavoro autonomo o stagionale senza nulla osta. Il forte incremento di immigrati è stato registrato in tutta la penisola, ma sembra maggiormente accentuato in realtà come quella di Anzola, che per le sue caratteristiche territoriali e socio-economiche risultano particolarmente attraenti. Il Comune si trova, infatti, alle porte del di Bologna, e si sviluppa lungo il corso della via Emilia in zona mediana tra le città di Bologna e Modena. La prevalente economia di origine agricola è stata da tempo soppiantata in larga parte dallo sviluppo di grandi aziende che operano ora a livelli nazionali e internazionali. La sua posizione vicina a due grandi centri urbani e le possibilità di lavoro all'interno delle aziende del territorio ne fanno un Comune appetibile rispetto all'immigrazione per scopi lavorativi. Inoltre la presenza di carovane di nomadi verificatasi in alcuni mesi a cavallo tra il 2007 e il 2008, crescenti episodi di furti presso le abitazioni private, ma rivolti anche al patrimonio pubblico (per es. furto di rame nel cimitero comunale), hanno aumentato la richiesta di protezione e tutela da parte dei cittadini e delle Associazioni.

Anche le consultazioni messe in campo con l'esperienza del Bilancio partecipativo, realizzato nel 2007 e nel 2008, ha messo in luce la richiesta dei cittadini di una maggiore sicurezza e presidio del territorio.

A fronte di questo contesto, l'Amministrazione comunale oltre ad attivare progetti e risorse, in un sistema di rete interistituzionale, ha dovuto fronteggiare la situazione elaborando una strategia di

comunicazione che portasse la comprensione del fenomeno alla giusta dimensione, anche fornendo strumenti attivi di difesa e positività.

### **MOTIVAZIONI GENERALI**

Il Piano Generale di Sviluppo, documento redatto dal Comune di Anzola dell'Emilia per il periodo compreso tra il 2006 e il 2009, afferma che la sicurezza e la serenità dei cittadini e delle cittadine sono un "bene pubblico" e pertanto prevede un preciso impegno dell'Amministrazione sulla strada della prevenzione, nella qualificazione delle periferie, nel creare occasioni di aggregazione, anche in collaborazione con le attività commerciali, nel realizzare progetti in grado di supportare le vittime delle violenze e delle sopraffazioni.

L'obiettivo principale del Comune è quello di garantire un livello di qualità della vita soddisfacente e rispondente ai bisogni dei cittadini, pertanto, pur non essendo competente nel campo dell'ordine pubblico e nel contrasto alle criminalità, è chiamato nell'ambito delle proprie competenze a presidiare il verificarsi delle condizioni di benessere diffuso e quindi anche la percezione di sicurezza dei cittadini.

### **OBIETTIVI GENERALI**

In primo luogo ci si è posti l'obiettivo di **sensibilizzare sul tema della sicurezza**, incuriosendo i cittadini senza allarmarli, con un messaggio innovativo e non banale. L'altro obiettivo che ci si è proposti è quello di **responsabilizzare l'utenza**, facendo sentire anche il cittadino protagonista della propria sicurezza. Parallelamente si è utilizzato il progetto di comunicazione per informare la cittadinanza riguardo ad alcune particolari iniziative attivate dall'Ente per prevenire gli episodi di microcriminalità e per offrire un sostegno alle vittime di tali spiacevoli episodi. Infatti, l'Ente locale può dimostrare la vicinanza al cittadino facendo sentire il proprio sostegno attraverso:

- La diffusione di Numeri utili di emergenza e pubblica utilità
- Servizi di supporto per vittime (Assicurazioni in caso di furto, Sportelli di tutela...)
- Informazioni sulle modalità e i luoghi in cui fare denuncia
- Informazioni su come bloccare dispositivi elettronici collegati ai servizi bancari, di telefonia...
- Informazioni per rifare i documenti, semplificando ulteriormente, ove possibile le procedure.

In ultima istanza si è utilizzata la campagna di comunicazione come strumento di **valorizzazione e implementazione di sentimenti di**

**solidarietà e senso civico**, attraverso consigli mirati che tendano ad una maggiore condivisione di spazi e attività tra i cittadini del Comune.

### **OBIETTIVO SPECIFICO**

Fornire consigli pratici, utili per tutelare la propria sicurezza e quella degli altri, unitamente ad informazioni sulle iniziative istituzionali per prevenire o alleviare il disagio causato da episodi di microcriminalità.

### **DESTINATARI TARGET**

Il target di riferimento è indifferenziato e comprende la totalità dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce di popolazione più deboli e vulnerabili nei confronti della micro-criminalità, quali le persone anziane e i bambini. Rispetto a questi soggetti è sollecitata l'attenzione degli altri cittadini, ai quali sono proposti accorgimenti e attenzioni specifiche da adottare nei rapporti con amici, parenti e conoscenti che appartengano a categorie deboli.

### **STRATEGIE INDIVIDUATE**

Il metodo adottato ha previsto in primo luogo l'analisi dello scenario:

- Colloquio con gli Amministratori
- Colloqui diretti con il personale delle Forze dell'Ordine
- Analisi delle segnalazioni pervenute a URP e PM
- Approfondimento con personale comunale con ruolo di contatto con il pubblico e con referenti dello Sportello di tutela del consumatore
- Approfondimento con personale della Banca
- Analisi della rassegna stampa 2007 e 2008 sugli episodi di microcriminalità nel territorio

A ciò è seguita l'analisi di esperienze già realizzate da altre Amministrazioni, nello specifico dal Comune di Bologna, dal Comune di Prato e dal Commissariato di San Giovanni in Persiceto (BO).

In seguito è stato elaborato il messaggio, nel formato di un piccolo vademecum di venti pagine, da inserire come allegato al Notiziario comunale, che viene inviato mensilmente nelle case dei cittadini.

La redazione dell'opuscolo, comunque, è stata solamente una delle iniziative messe in atto dall'Amministrazione sul tema della sicurezza. A questa sono stati affiancati una serie di incontri pubblici con esperti, per stimolare il dibattito e il confronto su alcuni ambiti specifici della sicurezza urbana, ovvero la sicurezza delle donne, degli anziani e dei più piccoli. Anche attraverso gli articoli del

Notiziario comunale sono stati spesso trattati questi temi, informando circa i servizi attivati dal Comune (Es. Sportello di tutela del consumatore, Assicurazione per furti e scippi subito da over65) o da altri soggetti (es. Conto corrente postale per il ritiro della pensione in sicurezza), oppure comunicando progetti ed iniziative curate dall'Amministrazione in tal senso (Ordinanza sindacale antibivacco, apertura nuova Caserma di Carabinieri). Inoltre, sono state realizzate alcune interviste in formato audio o video a soggetti istituzionali o competenti sul tema della sicurezza, le quali saranno inserite sul sito web del Comune per renderle fruibili alla totalità della cittadinanza.

### **SCELTA DEI CONTENUTI**

In merito all'opuscolo, mediante una preventiva riflessione condivisa tra il Servizio Comunicazione e gli Amministratori, si è scelto di concentrare la trattazione su alcune specifiche tematiche:

- A. Sicurezza tra le pareti domestiche ("sicuri in pantofole e pigiama")
- B. Sicurezza fuori casa ("viaggi non miraggi")
- C. Sicurezza sui mezzi pubblici ("l'autobus dei desideri")
- D. Sicurezza in banca e all'ufficio postale ("senza incubi da sportello bancomat")
- E. Consigli ai genitori per la sicurezza dei più piccoli ("favole della buonanotte")
- F. Contro le truffe e i raggiri ("con occhi e orecchie sempre vigili")
- G. Cosa fare in caso di brutte esperienze ("si riparte da qui...")

Si è ritenuto opportuno concentrare il focus del lavoro sulla sicurezza intesa come tutela delle persone e delle cose contro la criminalità e le frodi, senza soffermarsi su altri problemi riguardanti la sicurezza urbana, come il degrado del territorio, la sicurezza stradale nella viabilità e la presenza della prostituzione.

Il percorso ha seguito un filo conduttore, identificato dal titolo "Prudenza e solidarietà ci rendono più sicuri", il quale è stato suggerito dall'introduzione all'opuscolo, a cura del Sindaco. In questo modo è stato veicolato il messaggio secondo cui i cittadini possono mettere in pratica loro stessi delle azioni concrete per salvaguardare la propria sicurezza rafforzando, così l'intervento messo in campo dalle istituzioni preposte al controllo del territorio.

### **AZIONI E TEMPI**

Nel mese di Maggio 2008 è iniziato il lavoro preliminare di analisi dello scenario e di valutazione di progetti similari realizzati da altri

Enti, a cui è seguita l'elaborazione del messaggio e la stesura del testo.

Una volta realizzata la bozza, si è proceduto all'incontro con i grafici che avrebbero dovuto eseguire le illustrazioni e provvedere all'impaginazione. Gli accordi che ne sono seguiti sono stati mirati alla realizzazione di un opuscolo in cui fosse chiaramente identificabile l'immagine grafica coordinata del Comune, declinata però in un progetto a sé stante, con una precisa identità di contenuto. Parallelamente aveva preso avvio la serie di incontri pubblici con esperti di sicurezza urbana, pubblicizzati attraverso il Notiziario comunale, il sito web istituzionale, la newsletter istituzionale e i volantini in distribuzione presso l'URP, la biblioteca e le bacheche comunali.

La realizzazione completa dell'opuscolo in quadricromia e con formato A5 e la stampa delle 6000 copie è avvenuta nel mese di Giugno 2008, tuttavia si è deciso di posticipare la distribuzione attraverso il periodico comunale al periodo autunnale, in vista dell'annuale esodo per le ferie estive.

Durante l'estate sono state realizzate le interviste sul tema, a vari soggetti: il Sindaco, una delle organizzatrici degli incontri pubblici (rappresentante di un'Associazione locale), il Presidente di un'Associazione impegnata sul tema a livello provinciale, un rappresentante del Corpo di Polizia Municipale e il Responsabile del locale sportello per la tutela del consumatore.

## **STRUMENTI E MEZZI**

Per il lavoro di analisi dello scenario sono state utilizzate le statistiche anagrafiche e delle segnalazioni e i dati presenti on line, unitamente alla consultazione di opuscoli realizzati da altri Enti. Il mezzo di comunicazione utilizzato, ovvero la redazione di un testo, ha permesso di affiancare alla tradizionale forma di comunicazione della carta stampata, la possibilità di pubblicare il progetto all'interno del sito web del Comune, rendendolo fruibile ad un pubblico più allargato e perpetuando in questo modo le possibilità di fruizione. Soprattutto nell'ottica di collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni, la disponibilità sul web sembra funzionale allo scambio ed alla diffusione dei contenuti.

In affiancamento allo strumento tradizionale cartaceo, e data l'alta frequentazione del sito web con oltre 1000 utenti iscritti alle newsletter, si è pensato di inserire sul web le interviste sulla sicurezza a "testimoni eccellenti", rendendole scaricabili in formato audio come podcast.

## **COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

Il lavoro svolto è stato presidiato dal Servizio Comunicazione e realizzato esclusivamente con risorse interne all'Ente, salvo il progetto grafico e la stampa dell'opuscolo curata da fornitori esterni. Il tema trattato ha richiesto il coinvolgimento di numerosi soggetti interni ed esterni all'Amministrazione, sia a livello istituzionale sia a livello informale. Il loro contributo è stato significativo sul piano dell'analisi del contesto e dei bisogni, su quello della definizione degli obiettivi ma soprattutto nella strutturazione dei contenuti e nel supporto alla diffusione del messaggio.

Le Associazioni del territorio ed il Centro sociale degli anziani, ad esempio, come pure la locale Caserma dei Carabinieri hanno collaborato nella promozione dell'opuscolo, diffondendo le copie dello stesso presso le proprie sedi.

L'utilizzo di nuovi strumenti audio e video, per le interviste da promuovere nel sito web ha richiesto l'affinamento di competenze specialistiche all'interno dell'Ente, arricchendo il patrimonio professionale del personale in servizio.

Bibliografia di riferimento:

- Barbagli, M. a cura di  
1999 EGREGIO SIGNOR SINDACO: LETTERE DEI CITTADINI  
E RISPOSTA DELL'ISTITUZIONE SUI PROBLEMI DELLA  
SICUREZZA

Bologna: Il Mulino.

- Barbagli, M., Gatti, U.  
2005 PREVENIRE LA CRIMINALITÀ

Bologna: Il Mulino.

- Carobbi, M., Caputi, C., Uzqueda, A.  
2006 LA COMUNICAZIONE E LA POLIZIA LOCALE.

Santarcangelo di Romagna: Maggioli Editore.

Pag. 51 + 60 e segg.

- Grandi, R.  
1999 COME VINCERE/PERDERE LE ELEZIONI

Milano: Lupetti – editori di comunicazione.

- “La sicurezza in tasca. Tutti i consigli per vivere sicuri”  
A cura del Comune di Bologna - settore sicurezza. Di Gian Guido  
Nobili e Gennaro Parlati.

- “Consigli utili per vivere più sicuri”  
A cura del Commissariato di San Giovanni in Persiceto (BO)

- Relazione finale del progetto “Educazione alla prevenzione”.  
A cura della Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia. 2006.

- Quaderni utili. A cura dell'URP del Comune di Prato.

Sitografia di riferimento:

<http://www.poliziadistato.it>

motori di ricerca

siti web pubbliche amministrazioni

#### *Fasi di realizzazione*

Maggio 2008: Analisi del contesto e predisposizione del progetto

Giugno: Predisposizione testi opuscolo, impaginazione e scelta immagini, Stampa in 6000 copie

Luglio – Ottobre: Incontri pubblici di sensibilizzazione

Ottobre – Novembre: Interviste a “testimoni eccellenti”

Novembre: Distribuzione opuscolo

#### *Aspetti innovativi da segnalare*

Lo **stile comunicativo** adottato nell’opuscolo è ironico, nonostante il tema e l’obiettivo della comunicazione siano in un certo senso gravosi e seri.

Oltre all’uso delle **vignette e del gioco** (pag.8 e 9), si segnala un linguaggio fresco e “leggero” che mira a far prevalere la positività del messaggio ovvero del riuscire a evitare o quantomeno superare un episodio negativo, adottando misure di prudenza ed attivando sistemi di solidarietà. Gli stessi titoli dei capitoli di cui si compone l’opuscolo indicano situazioni con emozioni positive e desiderabili (es. “sicuri in pantofole e pigiama”, “favole della buonanotte”).

Il **visual** scelto è stato quello di raffigurare una “famiglia tipo” composta da due genitori, un bambino e due nonni, in cui i lettori potessero identificarsi facilmente. In tal modo, la famiglia è stata presentata in situazioni potenzialmente pericolose, dove però i protagonisti riescono sempre a trovare un *escamotage* per proteggersi dai malintenzionati e quindi sventare il pericolo.

Infine, l’assoluta novità è stata l’utilizzo di **supporti audio e video** per le interviste a “testimoni eccellenti”, da pubblicare all’interno del sito web istituzionale; strumento questo non ancora diffuso nella comunicazione istituzionale degli enti locali, soprattutto di dimensioni medio-piccole.

## **RISULTATI E VALUTAZIONE**

L’Amministrazione si è posta l’obiettivo di fornire informazioni ma anche di assicurare la cittadinanza. Trattandosi di una campagna di sensibilizzazione sui comportamenti e sulle emozioni è molto complesso attivare sistemi di misurazione quantitativi.

Sul piano qualitativo si sono comunque registrate risposte assolutamente positive da parte dei cosiddetti stake-holder.

Il riscontro e la valutazione dei risultati del progetto sono stati predisposti, infatti, mediante l'intervista e il contatto con realtà territoriali quali le Associazioni di volontariato e gli altri Enti del territorio. Anche soggetti non direttamente interpellati hanno mostrato di aver colto il potenziale comunicativo dell'iniziativa. Ad esempio l'Ufficio Postale del territorio, in seguito alla diffusione dell'opuscolo che consigliava di preferire l'accredito sul conto corrente della pensione per tutelare gli anziani da scippi mirati, ha richiesto al Comune di poter pubblicizzare tramite Notiziario comunale il proprio servizio.

Un indicatore di successo dell'iniziativa è stato la partecipazione agli incontri pubblici di sensibilizzazione sul tema (con una media di 50 presenze ciascuno) e l'utenza che ha utilizzato i servizi (n.37 allo Sportello di tutela del Consumatore).

## **RISORSE**

*Costo complessivo del progetto*

€ 3.077 per il progetto grafico, l'impaginazione e la stampa di 6.000 copie dell'opuscolo, in formato A5, di 20 pagine, in quadricromia.

*Fonti di finanziamento*

Risorse previste da Piano Esecutivo di Gestione

*Risorse umane interne all'Ente impegnate:*

Responsabile Servizio Comunicazione, Istruttore Amministrativo

*Risorse professionali e tecnologiche esterne all'Ente:*

Chia lab srl progetti di comunicazione per il progetto grafico e le illustrazioni (a cura di Alessandro Monti); Tipografia Moderna, Bologna per le stampe.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

L'elemento più complesso nell'elaborazione del progetto e nella realizzazione dell'opuscolo è stato quello di non aumentare l'allarmismo di una situazione già delicata, ma piuttosto diffondere fiducia nel lavoro delle Istituzioni e nelle capacità dei singoli cittadini di approntare misure di difesa. Questa fiducia si basa non solo nella consapevolezza delle possibilità che il cittadino ha come singolo, ma deve essere concepita come concreta, se ognuno vive come parte di una comunità in cui la solidarietà e la partecipazione possono contribuire ad aiutare nel superare situazioni difficili, finanche ad evitare situazioni potenzialmente pericolose e dannose. Sicuramente il contesto territorialmente contenuto e molto ricco di opportunità associative e di incontro ha favorito la predisposizione e

la promozione di un messaggio positivo, attivando sinergie tra soggetti impegnati a vario titolo su questo fronte. Inoltre il messaggio è stato accolto e ricevuto con facilità, grazie anche al visual dell'opuscolo allegro e ironico in cui i lettori potevano facilmente identificarsi e allo stile immediato dei testi, contenenti consigli pratici e di diretto utilizzo da parte dei cittadini.