

Programma Habitat Microaree –report di valutazione agosto 2011

Il programma Habitat Microaree (HM), promosso dal Comune di Trieste, dall'A.S.S. n. 1 "Triestina" e dall'A.T.E.R di Trieste a partire dalla fine degli anni 90, è attivo in alcuni rioni cittadini (Rozzol-Melara, Valmaura, Gretta, S.Giacomo via dell'Istria, Ponziana, Borgo San Sergio, San Giovanni), all'interno e in prossimità di insediamenti abitativi Ater, dove si registra una significativa concentrazione di disagio sociale. I servizi offerti dal Comune tramite appalto nelle c.d. zone bersaglio consistono in azioni di sostegno individuale alle persone fragili ed azioni varie di animazione sociale e organizzazione di eventi a favore della popolazione residente.

Oltre all'attività integrata tra i 3 enti promotori (Comune, Ater e Azienda Sanitaria), HM si basa sulla collaborazione anche del settore non profit attivo nei rioni di riferimento (cooperative sociali, associazioni e organismi vari, singoli cittadini, ecc.), che permette di offrire ai residenti delle microaree un insieme di servizi e una costante proposta di attività sociali.

Negli anni precedenti le attività svolte dal programma sono state più volte oggetto di valutazione da parte del Comune, che ha riguardato in particolare la verifica dei servizi offerti dall'Associazione Temporanea d'Impresa aggiudicataria rispetto al capitolato d'appalto ed alle programmazioni territoriali che definiscono le attività da realizzare nel corso dell'anno nelle singole zone. Questo approccio di valutazione si basava prevalentemente sulla raccolta e analisi di dati quantitativi, maggiormente adatti a rilevare l'efficienza dell'intervento anziché i termini di efficacia sui destinatari, inoltre le informazioni considerate erano provenienti soprattutto dal personale operativo.

Nel corso dell'anno 2008, con il supporto di esperti esterni, è stata poi condotta un'indagine valutativa in due aree campione, con l'intento di analizzare e confrontare le esperienze di progettazione partecipata, di collaborazione fra istituzioni e settore non profit, di sviluppo della cittadinanza attiva. In questo caso erano stati sentiti gli operatori di tutti gli organismi e altre persone che a titolo volontario partecipano al programma HM o alle attività consimili di un determinato territorio.

La presente indagine, che è stata svolta tra giugno ed agosto 2011, intende invece ottenere

1. rilevazioni specifiche di soddisfazione dell'utente, formulate direttamente dai beneficiari finali, le persone cioè che utilizzano i servizi HM e frequentano le attività organizzate nelle varie sedi, in modo da assumere informazioni sulla conoscenza e sul gradimento del programma
2. informazioni sulle caratteristiche del rione, sulla coesione del tessuto sociale, su opinioni, bisogni, istanze, ecc. formulate dai residenti e legate al miglioramento della qualità della vita nei rioni oggetto d'indagine, utili per orientare la programmazione futura dell'intervento territoriale integrato

La rilevazione è stata effettuata con un apposito questionario, basato sullo schema seguente

demografica	- sesso, età, composizione nucleo, residenza Ater	domande 1, 2, 3, 4
domande specifiche sul programma HM	- conoscenza programma HM - uso servizi, partecipazione ad attività specifiche - benessere percepito (<i>customer satisfaction</i>) - partecipazione attiva	domanda 5 5.1 5.2, 5.3, 5.4 5.5
domande generali sul rione	- presenza relazioni amicali e di buon vicinato - informazioni sulla qualità di vita nel rione - segnalazione bisogni e istanze	6,7,8 9,10 11
proposte, richieste	- indicazioni per migliorare l'intervento o per organizzare attività sociali utili alla collettività o al rione	12 in nota libera.

È stato adottato il campionamento non probabilistico con campioni selezionati fortuitamente o a caso.

Il questionario è stato somministrato all'esterno, a coloro che risiedono nel rione, nelle vie di residenza dei caseggiati Ater e nelle vie adiacenti alle case Ater, nei pressi di luoghi di sosta o di aggregazione o fuori dai negozi e altre attività. È stato somministrato anche all'interno delle sedi HM direttamente alle persone che frequentano le attività previste.

Per raccogliere i questionari sono state programmate circa 300 ore di rilevazione, effettuate da 5 tirocinanti dell'Università (140 ore circa) e 8 volontari di Servizio Civile (160 ore circa).

Le rilevazioni si sono svolte nell'arco di quasi due mesi dal 6 giugno al 28 luglio, con 30 giorni di presenza sul campo.

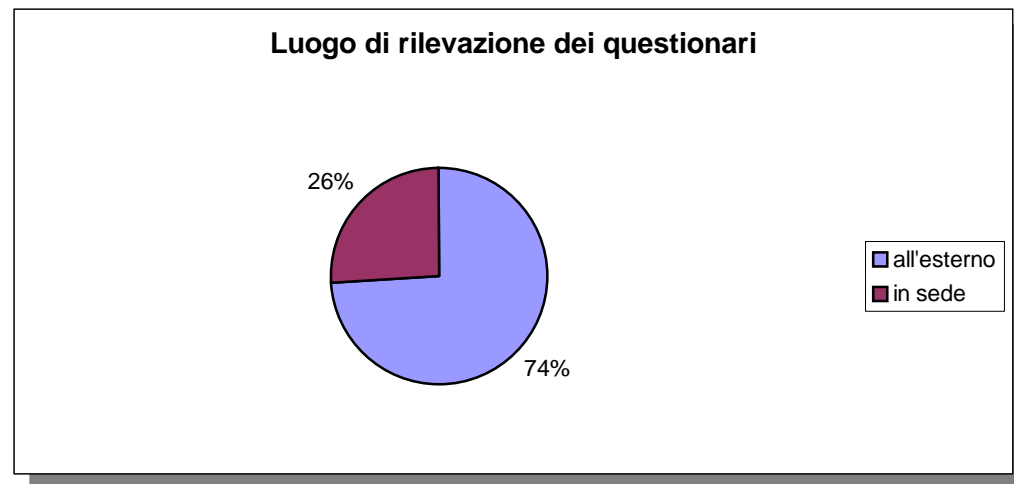
Sono stati raccolti 547 questionari compilati, con una media dei tempi di raccolta non elevata.

Una prima indicazione viene dagli intervistatori che hanno segnalato difficoltà abbastanza diffuse nel fermare gli intervistati, dovute alla frettezza e al disinteresse o scetticismo della maggioranza delle persone di passaggio. Gli anziani risultano mediamente più disponibili al contatto e alla compilazione.

Il campione ottenuto (547), rispetto all'universo di riferimento (circa 10.000 residenti Ater in 7 microaree; con stima anche raddoppiata se si considera un'area intorno o inframezzo alle case Ater) risulta comunque rappresentativo e con margine di errore accettabile.

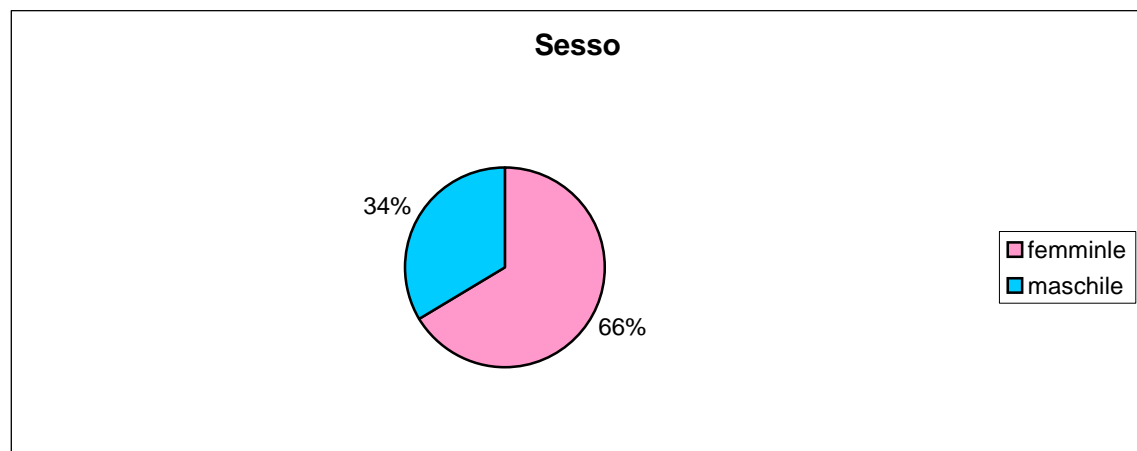
La media di questionari raccolti per ciascuna microarea è di 78. I singoli campioni di ciascuna microarea non hanno sufficiente attendibilità rispetto ai propri universi di riferimento (1000-2000 residenti) e presentano un margine di errore decisamente più elevato. Eventuali analisi di questi campioni forniscono quindi dati solo orientativi.

Questionario	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
all'esterno	39	52	51	58	65	57	63	385
in sede	26	12	29	26	22	10	12	137
(vuote)	6	1		8		9	1	25
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



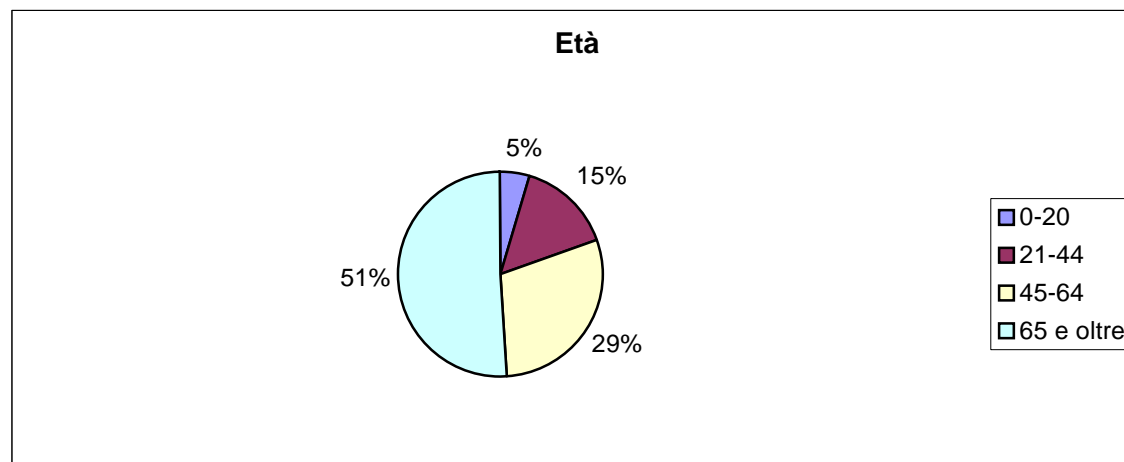
I questionari raccolti direttamente nelle sedi, anche in occasione di attività di aggregazione previste, sono un quarto del totale. In realtà i questionari sono stati somministrati anche durante iniziative organizzate dal Programma fuori dalle sedi di progetto, che in diverse microaree sono piuttosto piccole, con i partecipanti ospiti presso altri spazi o strutture del territorio (ad es. feste di compleanni, conferenze, ecc.). La rilevazione è stata in questi casi registrata come svolta all'esterno, ma ai questionari hanno risposto diversi frequentatori abituali delle attività di progetto.

1 Sesso	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
femminile	44	49	44	63	64	50	43	357
maschile	26	16	35	25	22	24	32	180
(vuote)	1		1	4	1	2	1	10
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



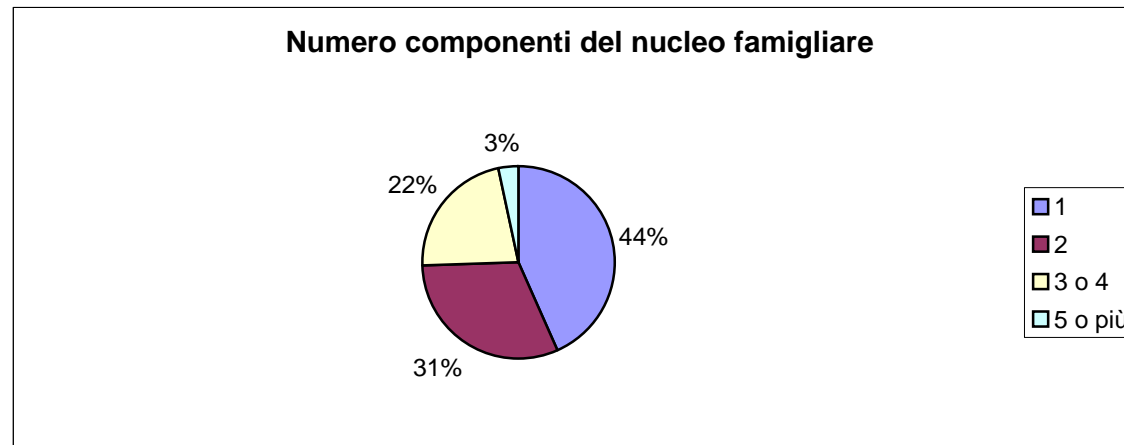
Rispetto alla differenza di genere prevalgono nettamente i questionari compilati da persone di sesso femminile (con rapporto di 2/3 contro 1/3).

2 Età	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
0-20	9		7	6	1		2	25
21-44	16	7	14	13	12	3	16	81
45-64	21	14	17	28	24	27	26	157
65 e oltre	25	43	42	39	50	46	31	276
		1		6			1	8
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



È importante rilevare come sia nettamente predominante la componente senile o matura della popolazione. Il 51% dei rispondenti è over 65 e il 29% ha un'età dai 45 ai 64 anni. Le fasce più giovani sono quindi in proporzione sotto rappresentate e questo significa che nel complesso delle risposte prevale il punto di vista delle persone anziane o in età matura. Rispetto alle rilevazioni interne alle sedi il dato risente del fatto che la socializzazione per anziani è fra le attività sociali quella più diffusa. Per quanto riguarda le rilevazioni esterne, la raccolta non è stata del tutto agevole e si conferma in generale la maggiore disponibilità delle persone anziane a soffermarsi per la compilazione.

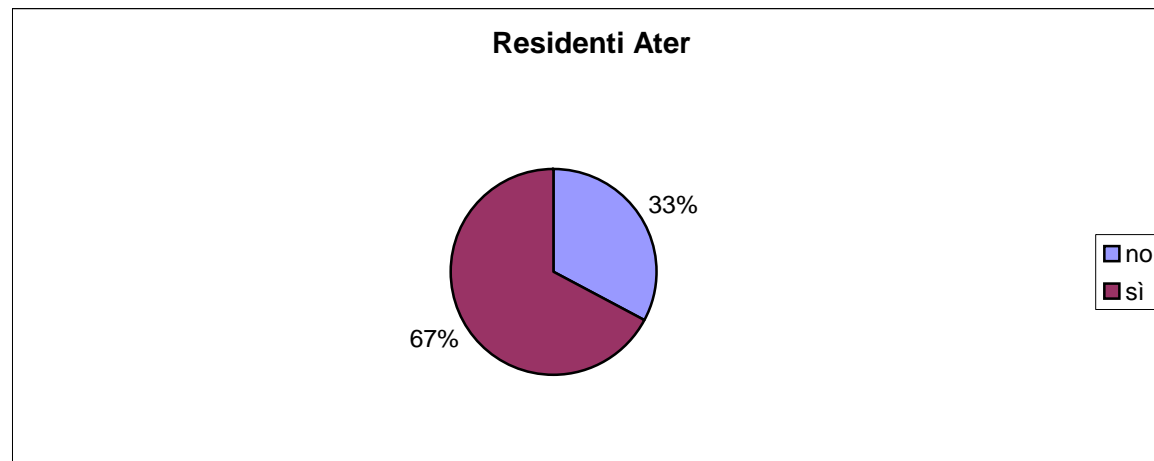
3 Numero componenti del nucleo familiare	Borgo San Sergio	Gretta Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo	
1	36	37	27	22	51	29	32	234
2	19	21	32	29	22	32	14	169
3 o 4	12	5	18	27	13	15	30	120
5 o più	4	1	3	9	1			18
(vuote)		1		5				6
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



Sono maggiormente rappresentate le persone che vivono da sole ed i nuclei con due componenti.

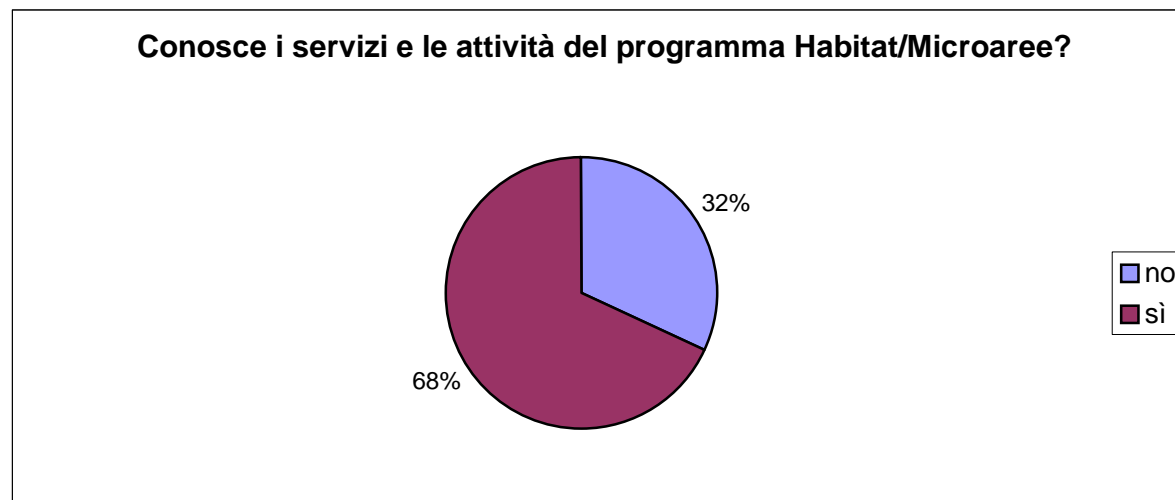
Il risultato è in linea sia con il quadro cittadino, sia con la composizione dei nuclei familiari residenti nelle case Ater, dove sono nettamente maggioritarie le famiglie con uno o due componenti.

4 Abita in una casa dell'Ater?	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
no	18	35	29	17	15	36	26	176
sì	53	30	50	70	70	40	50	363
(vuote)			1	5	2			8
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



Due terzi dei rispondenti abitano in una casa dell'Ater. Il risultato appare coerente con i criteri di somministrazione che prevedevano di effettuare le rilevazioni sia nelle vie dove sono collocati gli stabili dell'Ater, sia nelle zone immediatamente limitrofe, ma non troppo distanti dai caseggiati Ater. Il dato può inoltre risultare interessante per rilevare in seguito, in termini disaggregati, le opinioni dei residenti Ater (363 persone, quindi un campione sufficientemente cospicuo) rispetto alle altre domande.

5 Conosce i servizi e le attività del programma Habitat/Microaree?	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
no	19	21	10	23	28	22	40	163
sì	52	43	69	63	59	54	32	372
(vuote)		1	1	6			4	12
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



Nel complesso il 68% del totale degli intervistati è a conoscenza del programma Habitat Microaree (372 persone su 547). Disaggregando le interviste raccolte fuori sede, il Programma risulta conosciuto da 222 persone su 385 (numero di questionari compilati all'esterno), con percentuale corrispondente al 58%. Entrambe le percentuali riscontrate comunque testimoniano di come il raggio di attività e l'opera di informazione raggiungano la maggioranza della popolazione che vive nelle aree di progetto o nelle zone limitrofe. La percentuale sale se prendiamo in considerazione i residenti Ater: 277 residenti su 363 conoscono il programma, con un valore che raggiunge il 76%. Sono elevate anche le percentuali degli over65 che conoscono il progetto e corrispondono rispettivamente al 74% per tutti gli over65; al 78% per over65 femminile; all'82% per over65 femminile residente Ater. Emergono quindi dati positivi sulla conoscenza del progetto

5.1 Se ha risposto sì, quali servizi ha usato e/o a quali attività ha partecipato? (è possibile segnare più risposte)	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
Sportello (informazioni, pratiche burocratiche)	35	20	13	22	29	14	17	150
Sostegno alla persona (visite a domicilio, accompagnamenti, trasporti)	23	10	15	17	9	24	19	117
Attività sociali di gruppo, incontri in sede	29	18	32	32	21	27	14	173

Pranzi insieme	20	11	20	28	16	20	8	123
Percorsi di benessere (es. ginnastica dolce)	13	4	6	19	1	11	8	62
Passatempo e giochi (tornei vari, tombola, gioco delle carte, ecc.)	16	13	30	25	26	16	13	139
Mercatini dell'usato	21	10	17	24	25	13	4	114
Corsi, laboratori, lavori artigianali, mostre	11	9	6	15	6	7	1	55
Feste in sede, o negli spazi Ater o nel rione	19	18	27	40	29	21	9	163
Uscite di gruppo (con pullmino, gite, cene sociali, spettacoli, ecc.)	23	11	34	32	10	17	7	134
Conferenze o iniziative di informazione	7	11	11	18	13	22	4	86
Totale complessivo	217	135	211	272	185	192	104	1316

L'elenco delle attività comprende in prevalenza azioni sociali, centrali nella programmazione svolta in base all'appalto del Comune, molte delle quali comunque organizzate in forma integrata con i partner. Sono tuttavia registrate anche le attività di 'Sportello', gestite soprattutto dall'Ater; e quelle di 'Sostegno alla persona' dove è più rilevante l'apporto dell'Azienda Sanitaria.

Delle 372 persone che sono al corrente del progetto, 24 pur conoscendolo non hanno usufruito dei suoi servizi o partecipato alle attività. 30 persone inoltre hanno utilizzato solamente lo sportello, quindi solo per ricevere informazioni o per svolgere pratiche e richieste di servizi Ater.

Sono numerose le persone che seguono più attività, secondo il seguente prospetto:

- 1 attività – 57 persone (inclusi 30 solo sportello)
- 2 attività – 69 persone
- 3 attività – 69 persone
- 4 attività – 90
- 5 attività – 26
- 6 attività – 26
- 7 attività – 10

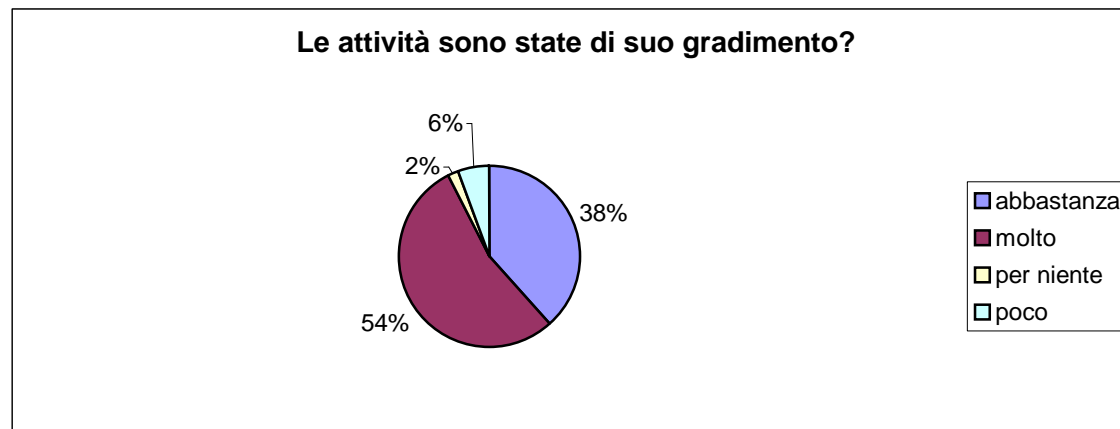
- 8 attività – 30
- 9 attività – 6
- 10 attività – 5
- 11 attività – 1 persona.

I gruppi più consistenti sono costituiti da persone che seguono 2, 3 o 4 attività. In media ciascuna persona (calcolando 372 – 24) ha seguito 3,8 attività fra quelle opzionabili nel questionario. Scorrendo l'elenco delle attività vediamo come sia normale che una persona aderisca ad es. alla socializzazione, alla gita, al laboratorio artistico, e partecipi alla festa di quartiere. Da questo semplice dato di frequenza diffusa è possibile però far emergere alcuni elementi di lettura sulle azioni di programma e sulla correlata partecipazione. Il numero medio di attività seguite, essendo le attività periodiche e variamente o anche alternativamente distribuite lungo l'anno, deriva da una certa regolarità di partecipazione: le persone che seguono il progetto in pratica si affezionano e confermano una presenza costante o ricorrente (come risulta anche dall'incrocio con altri strumenti interni di rilevazione). Ciò rimanda ad altre due componenti: 1 - la bontà dell'offerta che viene giudicata interessante e modellata sulle esigenze delle persone, infatti le attività vengono organizzate sentendo prima i partecipanti che contribuiscono così a definirle; 2 - la 'fidelizzazione': elemento positivo da una parte, perchè consente al residente, alla persona fragile di avvalersi delle varie attività/opportunità offerte; meno positivo dall'altra, quando rischia di mantenere la persona in un atteggiamento passivo e in qualche modo assistenzialista.

Le attività/servizi più seguiti risultano nell'ordine: Attività sociali di gruppo, Incontri in sede; Feste in sede, o negli spazi Ater o nel rione; Sportello (informazioni, pratiche burocratiche; Passatempi e giochi (tornei vari, tombola, gioco delle carte, ecc.); Uscite di gruppo (con pullmino, gite, cene sociali, spettacoli, ecc.); con prevalenza dell'aspetto socioricreativo su quello assistenziale, nell'alveo dell'intervento di sviluppo di comunità. Le attività possono essere più o meno sviluppate nelle singole aree, sulla base delle specificità dell'utenza e delle programmazioni territoriali, non vanno posti quindi termini di confronto fra le microaree.

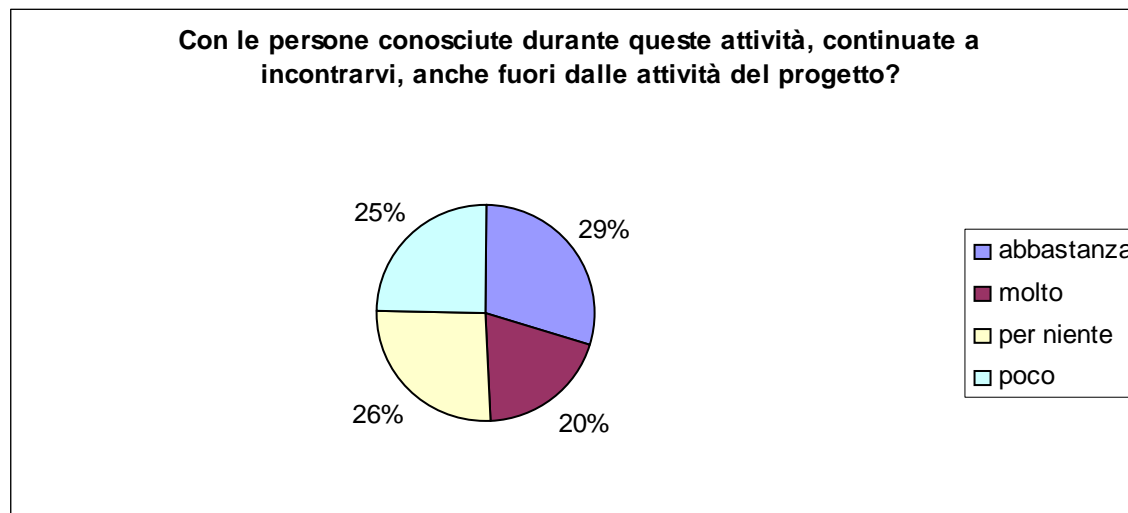
I Servizi di Sostegno alla persona (visite a domicilio, accompagnamenti, trasporti), che pure costituiscono parte fondamentale dell'intervento, da parte dell'Azienda sanitaria ma pure del Comune, non sono stati appositamente censiti, perché altrimenti sarebbe stato necessario fare le interviste a domicilio, trattandosi spesso di persone con limiti di autosufficienza. Gli accessi di assistenza domiciliare sono pertanto più numerosi di quanto non figurino nella presente rilevazione.

5.2 Le attività sono state di suo gradimento?	Borgo San Sergio	Gretta Ponziana	Rozzol Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
abbastanza	21	13	24	26	15	19	131
molto	23	23	41	31	27	29	184
per niente	2	1		2	2		7
poco	3	1	2		3	2	19
(vuote)	3	5	3	4	12	4	33
Totale complessivo	52	43	69	63	59	54	372



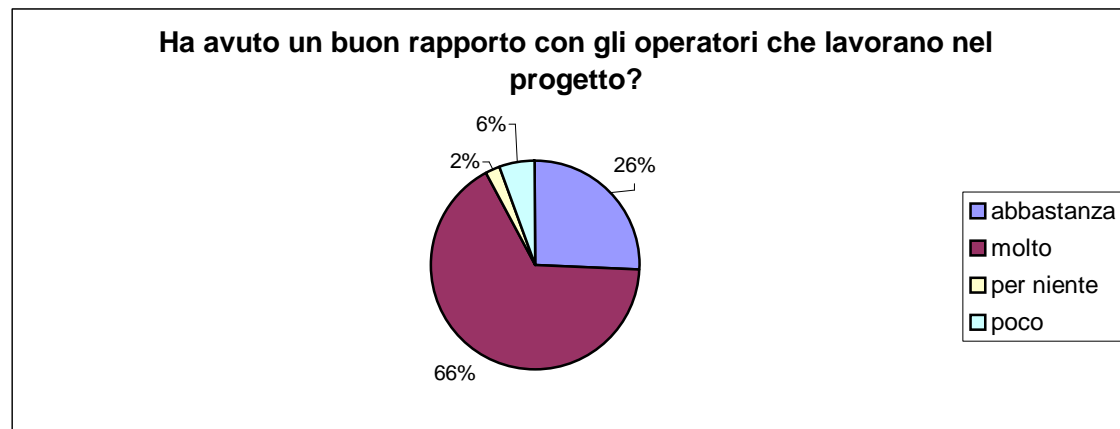
I risultati sono molto positivi e riguardano evidentemente le capacità di programmazione e di organizzazione, in grado di definire e gestire attività che poi risultano gradite, e la professionalità e la gentilezza degli operatori, come confermato dalle risposte alla domanda successiva. Si rileva che disaggregando il dato per i residenti Ater i valori restano pressoché uguali, mentre prendendo in considerazione gli over65 il dato migliora, con il 63% del campione che dichiara di aver gradito ‘molto’ le attività.

5.3 Con le persone conosciute durante queste attività, continuate a incontrarvi, anche fuori dalle attività del progetto?	Borgo San Sergio	Gretta Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
abbastanza	21	7	18	16	19	13	101
molto	9	4	27	18	2	6	67
per niente	10	18	10	10	10	17	87
poco	6	10	12	15	16	14	84
(vuote)	6	4	3	4	12	4	35
Totale complessivo	52	43	69	63	59	54	372



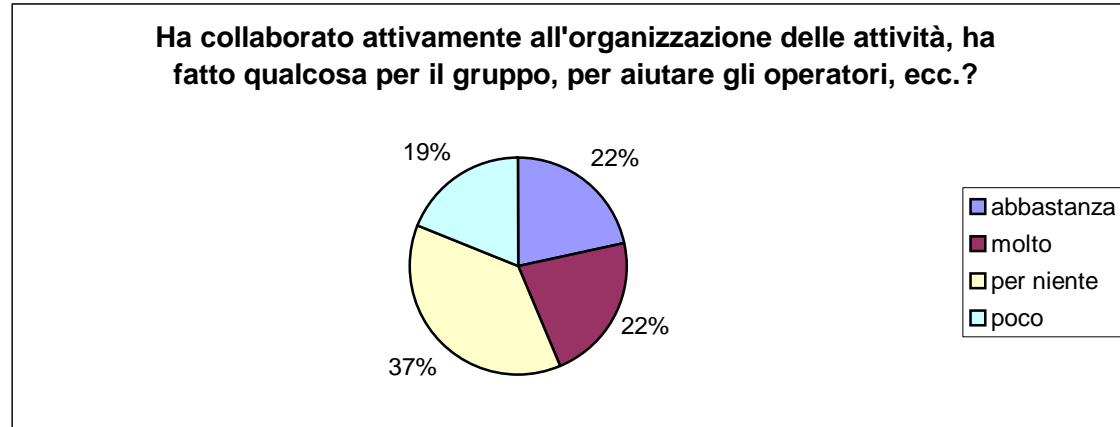
Le scelte risultano distribuite fra le 4 opzioni. Le risposte possono dipendere dalle caratteristiche delle diverse persone, psicologiche, di capacità di relazione, di autonomia o di difficoltà o disponibilità, ecc. Il 26% di persone che dichiara di non incontrarsi esprime probabilmente una condizione relativa di maggior solitudine. Per contro il dato positivo è rappresentato dalla metà dei partecipanti che continuano a incontrarsi, ‘abbastanza’ o ‘molto’, anche al di fuori delle attività di progetto, posto che nelle attività di socializzazione i partecipanti vengono stimolati a sviluppare legami fra di loro.

5.4 Ha avuto un buon rapporto con gli operatori che lavorano nel progetto?	Borgo San Sergio	Gretta Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
abbastanza	12	4	17	18	10	13	89
molto	32	33	46	34	36	36	227
per niente	3			2	1	1	8
poco	1	1	3	5	4	1	19
(vuote)	4	5	3	4	8	3	29
Totale complessivo	52	43	69	63	59	54	372



Il 66% delle persone che hanno risposto ha avuto un buon rapporto con gli operatori che lavorano sul territorio, e il 25% abbastanza buono. Il dato è molto positivo e considerando la costanza di relazione che si instaura fra operatore e partecipante, assume ancor più valore. Disaggregando il campione residenti Ater i dati rimangono pressoché uguali.

5.5 Ha collaborato attivamente all'organizzazione delle attività, ha fatto qualcosa per il gruppo, per aiutare gli operatori, ecc.?	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
abbastanza	16	5	17	20	9	5	1	73
molto	7	9	30	18	6	4		74
per niente	13	20	10	15	14	35	20	127
poco	10	5	9	6	18	7	9	64
(vuote)	6	4	3	4	12	3	2	34
Totale complessivo	52	43	69	63	59	54	32	372



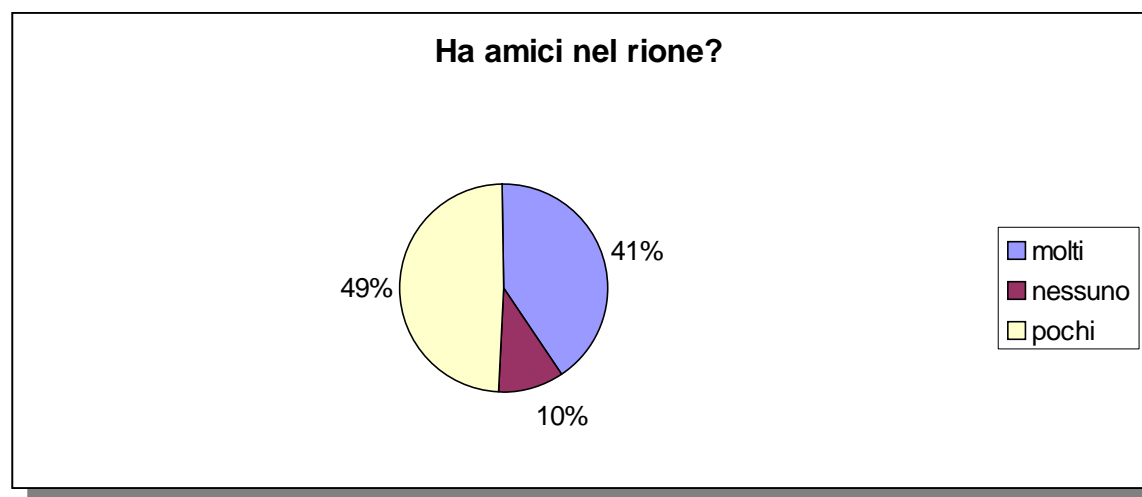
Le risposte qui sono distribuite fra le varie opzioni. Nell'insieme sono abbastanza alti i valori (37%) di chi dichiara di non collaborare 'per niente' e (19%) di chi ritiene di collaborare 'poco'. Il punto probabilmente rimanda alle caratteristiche dei partecipanti, per cui abbiamo persone più 'passive' e in condizioni di maggiore fragilità, oppure persone che si attendono come un diritto esigibile l'erogazione di un servizio. Le altre due percentuali - collaborano 'molto' il 22% e 'abbastanza' un altro 22% - sono comunque indicative di un grado di coinvolgimento interessante, con almeno un quarto delle persone da considerare come risorsa e in grado di contribuire all'organizzazione delle attività. È sempre auspicabile la maggior partecipazione possibile, tuttavia, considerando che molte azioni sono rivolte ai fragili e ai grandi anziani, quindi persone con limiti di propositività o di autonomia, non è sempre possibile avere una collaborazione più attiva da parte di tutti. (Il nodo, già messo in evidenza nelle valutazioni degli anni precedenti, rimanda al limitato sviluppo di attività autogestite da parte della comunità, pur in presenza di collaborazioni e di attività co-gestite, ma sempre con l'apporto fondamentale degli operatori.)

La seconda parte del questionario prevede una batteria di domande sul rione di appartenenza, sull'individuazione dei bisogni e problemi maggiormente sentiti e sulla presenza di relazioni e forme di socialità fra i residenti.

Essendo ambito d'indagine l'area territoriale, oltre all'analisi del campione totale, alcuni commenti saranno centrati sulle singole microaree.

(Va tenuto presente che l'analisi disaggregata per singola microarea è meno attendibile in quanto i sottocampioni disponibili -78 questionari in media- non sono sufficientemente rappresentativi, con margini di errore molto maggiori rispetto al campione complessivo, e le informazioni emerse per singola microarea risultano quindi solo indicative.)

6 Ha amici nel rione?	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
molti	39	28	50	39	25	23	13	217
nessuno	7	5	4	9	10	12	6	53
pochi	25	32	22	35	52	41	57	264
(vuote)			4	9				13
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



Il 10% di persone che dichiarano di non avere nessun amico nell'area in cui vivono rimanda a condizioni di dichiarata solitudine o di difficoltà di relazione. Anche il 49% di persone che riferisce di avere pochi amici rimanda a una non meglio definibile, ma esistente, scarsità di relazioni. Emerge quindi il fatto che molte persone hanno reti di prossimità poco estese, con probabili limiti di scambio sociale, e di opportunità di sostegno e mutuo aiuto in caso di bisogno. Il 41% di persone che dichiarano di avere molti amici nel rione all'inverso sottolinea l'esistenza di ampi contesti relazionali non disgiunti dal contesto abitativo. La disaggregazione del campione composto dai residenti Ater non presenta differenze di rilievo. Osservando le differenze fra le microaree si nota indicativamente una maggiore socializzazione spontanea basata su reti amicali nelle aree di Ponziana, Rozzol Melara e Borgo S. Sergio, mentre si incontra una consolidata percezione di isolamento soprattutto a Valmaura.

7 Che rapporti ha con i vicini?	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
buoni	40	41	63	61	62	48	43	358
cattivi	4	1		3			4	12
così così	17	16	13	12	13	18	19	108
inesistenti	8	7	1	9	11	10	10	56
(vuote)	2		3	7	1			13
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



Risultano nel complesso positivi i dichiarati rapporti di relazione con i vicini, con il 68% degli intervistati che li ritengono buoni. Un 20% dichiara di trattenere rapporti non del tutto soddisfacenti. I rapporti cattivi o inesistenti, sommati costituiscono solo il 12% del totale.

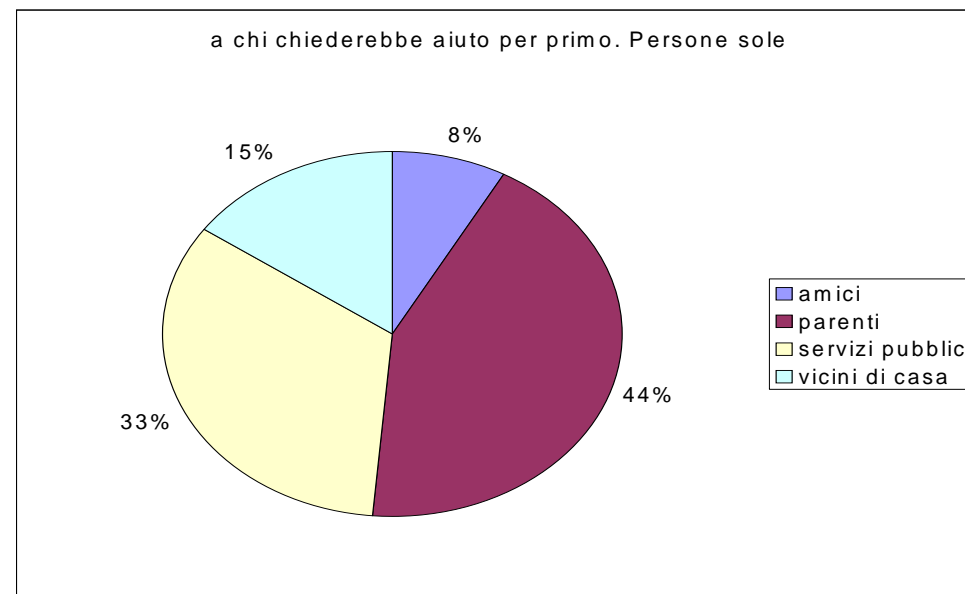
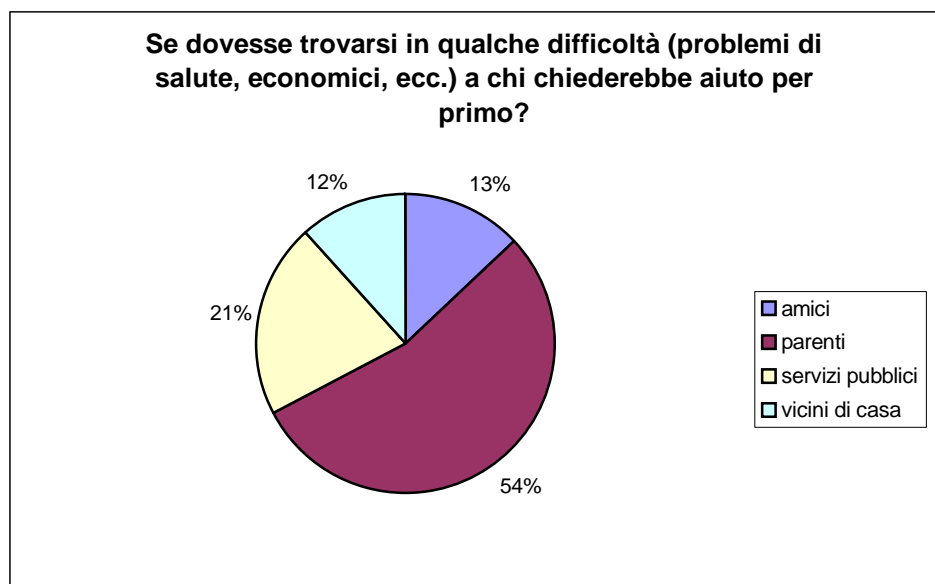
(In alcuni microaree quest'ultimo dato contrasta con le informazioni ricevute dagli operatori territoriali che invece riferiscono di episodi di cattivo vicinato maggiormente diffusi. Nel caso potrebbe rientrare l'effetto distorsivo della 'desiderabilità sociale', la tendenza cioè a dare risposte più socialmente 'normali' e accettabili.)

La disaggregazione per residenti Ater presenta valori molto simili.

8 Se dovesse trovarsi in qualche difficoltà (problemi di salute, economici, ecc.) a chi chiederebbe aiuto per primo?

(una sola risposta)

	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
(una sola risposta)								
amici	9	7	15	23	7	4	3	68
parenti	41	27	33	36	46	40	59	282
servizi pubblici	14	21	11	10	26	17	11	110
vicini di casa	2	4	17	15	7	14	2	61
(vuote)	4	6	4	8	1	1	1	25
Totale complessivo	71	65	80	92	87	76	76	547



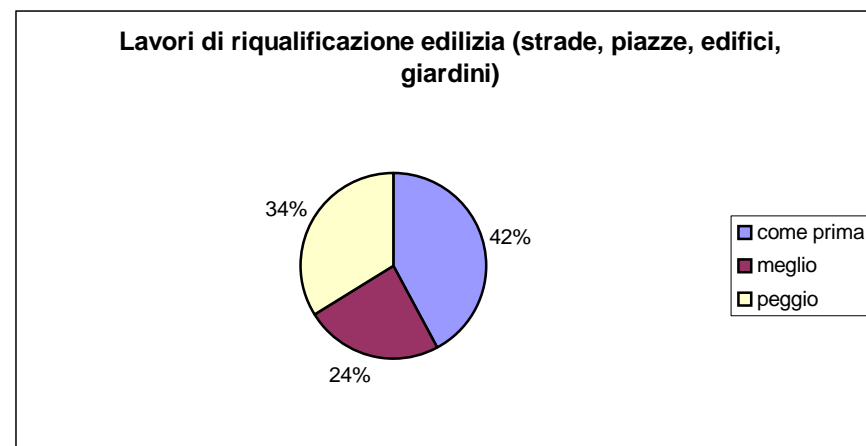
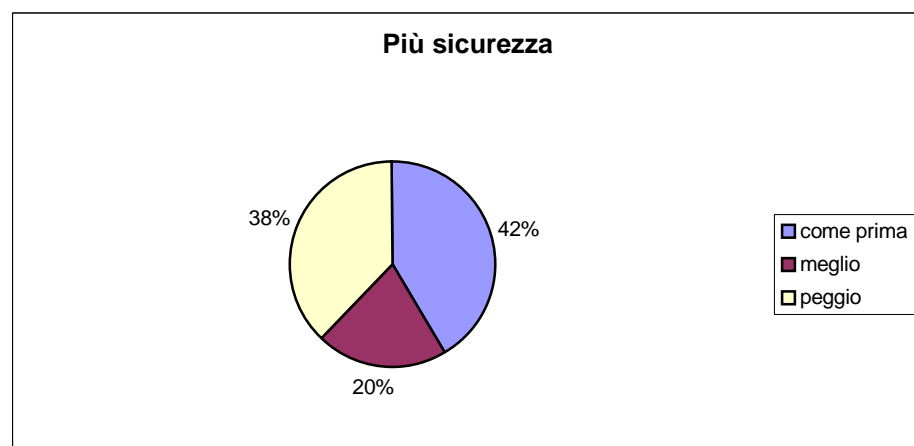
Poco più della metà delle persone si rivolgerebbe in primo luogo ai familiari in caso di richiesta d'aiuto. La tenuta delle relazioni familiari (54%) è molto più significativa rispetto a quelle amicali e di buon vicinato, che comunque raccolgono insieme un concreto 25% delle preferenze. Ai servizi pubblici si rivolgerebbe per primo il 21% del totale.

Disaggregando il campione composto dai residenti Ater risultano lievi differenze, con questi ultimi che si rivolgerebbero un po' più ai servizi pubblici (25%) e un po' meno ai vicini (10%)

Si è pensato di disaggregare il dato prendendo in considerazione le persone che vivono da sole. In questo campione, illustrato nel grafico successivo, si nota come il ricorso ai servizi pubblici aumenti e come queste persone abbiano minore possibilità di affidarsi a parenti e amici.

Domanda 9. Rispetto ai seguenti temi ritiene che il rione sia cambiato negli ultimi anni?

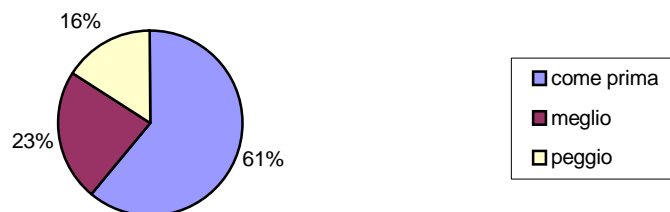
La domanda chiedeva di precisare se la situazione veniva percepita come migliore, peggiore o uguale a prima. I temi erano: Più sicurezza; Lavori di riqualificazione edilizia (strade, piazze, edifici, giardini); Nuovi spazi e strutture a disposizione dei residenti; Iniziative sociali, culturali, ricreative; Altre indicazioni da precisare.



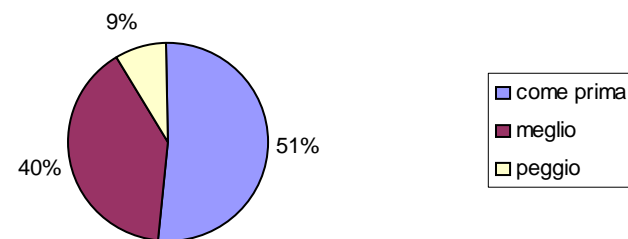
Si nota nelle serie di risposte riguardanti la sicurezza e i lavori di riqualificazione una distribuzione dei giudizi piuttosto ripartita. Il 'come prima' è la risposta di poco più frequente, segue il 'peggio', che prevale sul 'meglio'. La percezione e le conseguenti risposte risentono ovviamente di una forte impronta soggettiva. I dati abbastanza elevati di coloro che ritengono che la situazione sia in peggioramento comunque rivelano una qualche apprensione o scontentezza diffuse in almeno un terzo degli intervistati.

Si notano inoltre delle differenziazioni territoriali nelle risposte ai due quesiti: a S.Giacomo, Rozzol Melara e Borgo le risposte positive, che ritengono la situazione migliorata, sono più numerose rispetto alle altre aree.

Nuovi spazi e strutture a disposizione dei residenti



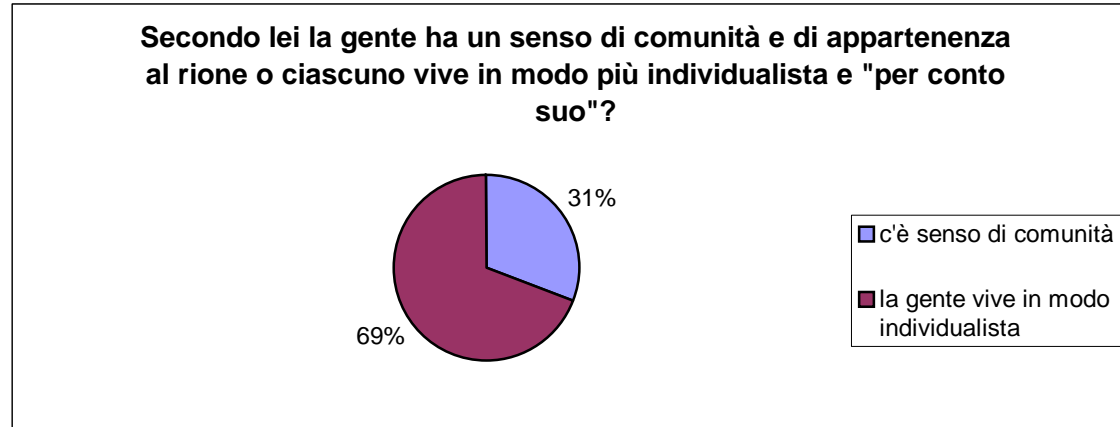
Iniziative sociali, culturali, ricreative, sportive



Alle domande sui nuovi spazi a disposizione e sull'offerta di iniziative sociali ecc. prevalgono le risposte che indicano una situazione stazionaria. Sono meno presenti le risposte 'sfiduciate' e per quanto riguarda le attività socioricreative un buon 40% le giudica ampliate o migliorate negli ultimi anni. Considerato il numero significativo di partecipanti alle attività di Habitat Microaree che hanno compilato il questionario, la percentuale bassa di risposte negative alle due ultime domande può dipendere dall'ampia offerta di attività socioricreative, svolte negli spazi delle sedi di Programma.

10 Secondo lei la gente ha un senso di comunità e di appartenenza al rione o ciascuno vive in modo più individualista e "per conto suo"? (una sola risposta)

	Borgo San Sergio	Gretta Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo
c'è senso di comunità	32	18	32	20	14	8	161
la gente vive in modo individualista	36	46	46	66	59	66	359
(votate)	3	1	9	1	3	2	27
Totale complessivo	71	65	80	87	76	76	547



Emerge una relativa polarizzazione delle due risposte. Oltre i due terzi delle persone percepiscono come diffuso uno stile di vita più individualistico. In pratica il senso di appartenenza ed i legami di comunità risultano abbastanza carenti e solo un terzo degli intervistati li ritiene presenti o predominanti. Il campione rappresentato dai residenti Ater fornisce valori percentuali quasi identici: 70 e 30%.

Anche in questo caso la disaggregazione del dato territoriale pone delle differenze, rappresentate dai rioni di Ponziana, Borgo S.Sergio e Melara, dove quasi la metà (45 – 48%) delle persone colgono la presenza di uno sviluppato senso di comunità, mentre nelle altre aree la percezione del modello individualista raggiunge anche percentuali molto elevate (fino all'80% a San Giovanni e Valmaura).

Domanda 11. Che cosa manca al rione?

In totale sono state barrate 2318 risposte, con una media di 4,2 per questionario, segno che viene espresso un numero piuttosto consistente di bisogni o di richieste. Le molte istanze non dipendono solo da urgenze immediatamente ravvisate dall'intervistato, ma venivano formulate anche su invito dell'intervistatore, per raccogliere e confrontare una quota rilevante di opinioni. Alcuni problemi risultano maggiormente sentiti e coagulano percentuali significative di segnalazioni, che però raramente superano il 50% delle risposte, segno che coesistono visioni soggettive insieme a visioni ampiamente condivise, in alcuni casi maggioritarie, ma mai globali.

11 Che cosa manca al rione? (può indicare più risposte)	Borgo San Sergio	Gretta	Ponziana	Rozzol-Melara	S. Giacomo	San Giovanni	Valmaura	Totale complessivo	% su tot. Quest.
Lavori di riqualificazione edilizia (strade, case, piazze, posteggi, ecc.)	39	36	37	45	35	48	43	283	52%
Socialità (che la gente si conosca di più e faccia cose insieme)	30	33	20	37	46	30	47	243	44%
Elementi di arredo urbano, di decorazione e abbellimento	28	17	23	46	23	25	47	209	38%
Più sicurezza	44	16	25	59	54	51	58	307	56%
Più igiene e pulizia da parte dei residenti	54	35	49	62	61	30	57	348	64%
Maggior cura del verde	48	29	49	36	46	54	40	302	55%
Più spazi/locali a disposizione della gente	37	14	7	23	13	28	30	152	28%
Trasporti migliori	31	8	20	16	11	11	15	112	20%
Più servizi pubblici (indicare quali)	22	17	4	22	19	11	23	118	22%
Più negozi o attività economiche e commerciali	38	46	9	57	16	34	14	214	39%
Non manca niente	2	3	8	8	2	6	1	30	5%
Totale complessivo	373	254	251	411	326	328	375	2318	100%

Le richieste più gettonate sono, nell'ordine: 1: una maggiore igiene e pulizia da parte dei residenti, riferita dal 64% delle persone; 2: più sicurezza (56%); 3: maggior cura del verde (55%); 4: lavori di riqualificazione edilizia (52%). Oltre a queste indicazioni, più opzionate e relativamente prioritarie, raggiungono una quota non insignificante anche i temi 'Socialità (che la gente si conosca di più e faccia cose insieme)', con il 44%; 'Più negozi o attività economiche e commerciali' (39%) e 'Elementi di arredo urbano, di decorazione e abbellimento' (38%). Risultano sotto il 30% gli altri bisogni espressi. Non risultano particolarmente sentite le esigenze di avere trasporti migliori (20% delle risposte) e più servizi pubblici (22%). Da notare che solo il 5% si ritiene pienamente soddisfatto e pensa che al proprio rione non manchi nulla.

Appare positiva la percentuale del 22%, fra le più basse, di richieste di servizi pubblici, segno che per la stragrande maggioranza degli intervistati i servizi risultano già presenti e attivi (o che non hanno esigenza di farvi ricorso). Il dato può dipendere dal contributo di Habitat Microaree, che ha aperto diverse sedi di servizio che possono inoltre fare da collegamento con altri servizi pubblici degli enti promotori.

Rispetto a quanto emerge dai singoli territori, fra le prime 4 opzioni, che superano il 50% di riscontri, si riportano quelle che risultano superiori alla media complessiva, e quindi in grado di fornire quantomeno delle indicazioni di massima sulle richieste formulate (fermi restando i forti limiti di esiguità dei singoli campioni).

1. Più igiene e pulizia da parte dei residenti sono maggiormente richieste a Borgo S. Sergio (76%), Valmaura (75%), S. Giacomo (70%), Rozzol-Melara (67%).
2. Più sicurezza viene auspicata a Valmaura (76%), S. Giovanni (67%), Melara (64%), S. Giacomo (62%), e Borgo (61%).
3. Maggior cura del verde viene chiesta a S. Giovanni (71%), Borgo (68%) e Ponziana (61%)
4. I lavori di riqualificazione edilizia vengono maggiormente richiesti a San Giovanni (63%) e Valmaura (57%).

Le aree che esprimono un maggior numero complessivo di richieste, di vario genere, sono nell'ordine Borgo (5,3 richieste in media per questionario), Valmaura (4,9) e Melara (4,5), mentre le microaree di Ponziana (3,1) e di Gretta (3,9) esprimono minori criticità, con un insieme di richieste sotto la media di 4,2.

Sintetizzare con esattezza l'insieme delle richieste non è agevole, per più ragioni: perchè il quadro è configurato a partire dalle percezioni soggettive e dalle esigenze diverse degli intervistati, perchè i problemi sono indicati da una parte consistente ma non largamente maggioritaria degli intervistati, e perchè le differenze territoriali influiscono nel giudizio espresso.

Va notato che le opzioni più selezionate rimandano a diversi soggetti attuatori dei miglioramenti auspicati: 'pulizia e igiene' direttamente ai residenti e ai loro comportamenti civici; 'più sicurezza' soprattutto alle forze dell'ordine; 'maggior cura del verde' e 'riqualificazione edilizia' agli enti pubblici che gestiscono il patrimonio di case, strade, spazi comuni, spazi verdi, ecc., *in primis* Ater e Comune. Nell'ottica dei possibili miglioramenti della situazione è quindi necessario il coinvolgimento di soggetti distinti chiamati a intervenire per quanto possibile in termini integrati.

Domanda11. Che cosa manca al rione? Campione anziani over65

Considerata l'ampiezza del campione di popolazione anziana, 51% del totale (276 persone, di cui 198 femmine e 76 maschi), poteva risultare interessante individuare alcune caratteristiche specifiche della percezione degli anziani e della loro di formulazione di istanze, in confronto con l'insieme delle altre fasce di età.

Richieste	Over 65	0 - 64
Lavori di riqualificazione edilizia (strade, case, piazze, posteggi, ecc.)	49%	53%
Socialità (che la gente si conosca di più e faccia cose insieme)	41%	48%
Elementi di arredo urbano, di decorazione e abbellimento	34%	43%
Più sicurezza	53%	60%

Più igiene e pulizia da parte dei residenti	61%	68%
Maggior cura del verde	54%	57%
Più spazi/locali a disposizione della gente	21%	35%
Trasporti migliori	18%	24%
Più servizi pubblici	22%	35%
Più negozi o attività economiche e commerciali	40%	38%
Non manca niente	7%	4%

Considerata la scarsa incidenza della fascia demografica 0-20 anni, si può affermare che le persone in età matura (21-64 anni) esprimono risposte di insoddisfazione o formulano richieste generalmente più pressanti rispetto agli over65. Gli anziani esprimono meno istanze anche su temi ai quali convenzionalmente essi vengono ritenuti piuttosto sensibili, quali la sicurezza, i trasporti, i servizi pubblici.

È interessante notare come gli anziani esprimano con percentuali decisamente più basse le richieste di più spazi/locali a disposizione, di servizi pubblici, di socialità. La ragione potrebbe consistere proprio nel fatto che gli spazi e gli interventi del Programma Habitat Microaree hanno dato negli anni scorsi una risposta a queste esigenze, con un'attenzione particolare alla condizione degli anziani, che compongono il campione intervistato.

Domanda11. Che cosa manca al rione? Campione residenti Ater

Sono state disaggregate due serie di risposte corrispondenti ai residenti e non residenti nelle case dell'Ater, per individuare eventuali differenze di rilievo nei due gruppi. Vengono confrontati campioni di diversa ampiezza: circa 2/3 sono residenti Ater e 1/3 non lo sono, il confronto è pertanto solo indicativo essendo il campione Residenti non Ater meno rappresentativo.

Richieste	Residenti Ater	Residenti non Ater
Lavori di riqualificazione edilizia (strade, case, piazze, posteggi, ecc.)	57 %	43 %
Socialità (che la gente si conosca di più e faccia cose insieme)	46 %	41 %
Elementi di arredo urbano, di decorazione e abbellimento	43 %	30 %
Più sicurezza	63 %	43 %

Più igiene e pulizia da parte dei residenti	71 %	51 %
Maggior cura del verde	55 %	59 %
Più spazi/locali a disposizione della gente	30 %	24 %
Trasporti migliori	18 %	26 %
Più servizi pubblici	24 %	16 %
Più negozi o attività economiche e commerciali	43 %	33 %
Non manca niente	4 %	8 %

Emerge chiaramente il fatto che vengono espresse maggiori richieste nel campione dei residenti Ater, su quasi tutti i punti, ad eccezione di quelli dei trasporti e della maggior cura del verde. In particolare troviamo i maggiori scostamenti nella percezione della sicurezza e nel bisogno di ottenere più igiene e pulizia da parte dei residenti. Anche la carenza di lavori di riqualificazione edilizia e di elementi di arredo urbano, di decorazione e abbellimento e di negozi o attività economiche e commerciali sono segnalati in modo più marcato nel campione Ater.

Nel complesso si avverte che la percezione dei residenti Ater e l'equivalente richiesta di interventi e servizi è decisamente più intensa. Mancano naturalmente elementi più approfonditi per determinare quanto nelle risposte influiscano le carenze effettive del rione, quanto i problemi riguardino i caseggiati Ater in specifico, e quanto incida una dose di rivendicazionismo o della cosiddetta 'dinamica risarcitoria' da parte dei residenti dell'Ater.

Domanda 12. Ci dia liberamente un consiglio per migliorare il nostro lavoro, o faccia una proposta per organizzare attività sociali utili alla collettività o al rione.

A questa nota finale in campo libero hanno risposto 177 persone (9 'non so' – 'non saprei'), quindi 168 risposte effettive, corrispondenti a quasi un terzo degli intervistati. Le note sono sia specifiche sia generiche e riferite a temi diversi, con una conseguente, e peraltro usuale, frammentazione delle risposte. I gruppi più consistenti delle segnalazioni sono accorpabili secondo la descrizione seguente.

- 39 persone formulano la richiesta di avere maggiori attività socioricreative, di vario genere, in alcuni casi connesse con una maggiore disponibilità di spazi (12 inclusi nei 39 specificano la richiesta di attività per bambini o ragazzi).
- 32 persone richiedono maggior cura del verde e una migliore pulizia degli spazi comuni, con frequente riferimento alla presenza di animali.

Questi due gruppi, che insieme corrispondono al 43% del totale delle risposte, in pratica sottolineano la richiesta di avere a disposizione più spazi o spazi più qualificati e un'ulteriore offerta attività sociali.

- Le altre risposte, accorpate, non raggiungono raggruppamenti significativi. Vengono riportate per completezza: 14 richieste di maggiori servizi e assistenza; 13 richieste di riqualificazione edilizia; 10 dichiarazioni positive riferite al Programma; 8 suggerimenti di effettuare miglior informazione sulle attività del Programma; 8 domande di maggior sicurezza e controlli adeguati, 6 richieste di installare ascensori negli stabili.

Alcune conclusioni

1 - Il progetto è conosciuto

Campione	Conoscono il Programma	% sul totale
interviste fuori sede	222 persone su 385	58 %
tutto il campione	372 su 547	70 %
abitanti in case Ater	277 su 363	76 %
over 65 tutti	205 su 276	74 %
over 65 femminile	156 su 198	78 %
over 65 femminile Ater	119 su 145	82 %

- I molti anni di attività, di informazione e di servizi offerti hanno evidentemente diffuso in larga misura la conoscenza del progetto, in particolare fra le persone anziane alle quali molte azioni sono dedicate.

2 - Il progetto è seguito

- 348 persone (su 372 che dichiarano di conoscere il progetto) hanno usufruito dei suoi servizi o partecipato alle attività.
- Si tratta di 50 persone in media per ciascuna microarea.
- La maggioranza delle persone segue diverse attività organizzate durante l'anno.

3 Il progetto è gradito

- Il 54% dei partecipanti ha gradito ‘molto’ le attività e il 39% ‘abbastanza’.
- Molte persone seguono costantemente più attività.
- Il 66% dei partecipanti dichiara rapporti molto positivi con gli operatori, il 26% abbastanza positivi.
- Questi risultati attestano, da parte degli operatori, capacità professionali di programmazione e di gestione delle attività e capacità relazionali nel rapporto con gli utenti e i partecipanti.

4. La qualità della partecipazione

Risulta variegata, alcuni sono in grado di offrire una partecipazione più attiva, altri meno.

- Il 37% dichiara di non collaborare ‘per niente’ all’organizzazione delle attività e il 19% ‘poco’.
- In compenso il 22% dei partecipanti ritiene di svolgere una collaborazione molto attiva. Un altro 22% abbastanza attiva.
- Il punto dipende dalle condizioni individuali dei partecipanti, fra i quali vi sono molti grandi anziani e persone in condizioni di fragilità.

5. Il tessuto sociale

Risulta relativamente disgregato.

- Due terzi delle persone pensa che la gente viva in modo individualista. L’altro terzo ritiene che vi sia invece un senso di comunità e di appartenenza al rione.
- La metà dichiara di avere pochi amici nel rione e il 10% nessun amico.
- Però il 68% degli intervistati ritiene di avere buoni rapporti con i vicini.
- Di fronte a possibili difficoltà (problemi di salute, economici, ecc.) il 54% si rivolgerebbe per primo ai parenti, il 25% chiederebbe aiuto ad amici o vicini, mentre il 21% si affiderebbe come prima opzione ai servizi pubblici.

6. Come sta cambiando il rione?

Vengono espresse opinioni divergenti.

- La quota più rilevante degli intervistati ritiene che negli ultimi anni non vi siano stati grandi cambiamenti nel rione di appartenenza.
- Sui temi della sicurezza e della riqualificazione edilizia un terzo delle persone vede la situazione peggiorata.
- Sui temi ‘spazi e strutture a disposizione dei residenti’ e soprattutto ‘offerta di attività socio creative’ le opinioni sono migliori.

- Su tutti i temi si ritrova comunque anche una quota di residenti (dal 20 al 40%, a seconda della materia in esame) che ritiene la situazione migliorata.

7 Che cosa manca al rione?

Vengono formulate molte istanze.

Poche segnalazioni però superano il 50% delle risposte, segno che coesistono visioni soggettive insieme a visioni ampiamente condivise, in alcuni casi maggioritarie, ma mai globali. Le opzioni più richieste sono:

- più igiene e pulizia da parte dei residenti, richiesta dal 64% delle persone
- più sicurezza (56%);
- maggior cura del verde (55%);
- lavori di riqualificazione edilizia (52%).
- solo il 5% si ritiene pienamente soddisfatto e pensa che al proprio rione non manchi nulla.

I temi rimandano a diversi soggetti attuatori dei miglioramenti auspicati: gli stessi residenti, gli enti pubblici competenti, le forze dell'ordine, ecc. Nell'ottica dei possibili miglioramenti della situazione è quindi necessario il coinvolgimento di soggetti distinti chiamati a intervenire per quanto possibile in termini integrati.

8 Sintesi

Il campione degli intervistati è in maggioranza composto da persone che conoscono e seguono le attività di Habitat Microaree. La prima parte del questionario dedicata alla valutazione delle azioni e contenente domande esplicite per misurare la soddisfazione dell'utente, riporta giudizi chiaramente positivi sul Programma.

La seconda parte, sulla qualità di vita nel rione, evidenzia in chiaroscuro la percezione dei residenti, che coagulano gruppi di giudizi contrastanti, composti da osservazioni negative o visioni positive, entrambe radicate, e da atteggiamenti intermedi, quindi passibili di trasformazione. Accanto a un consistente zoccolo duro di scontenti, scettici, sfiduciati, ecc. opera una consistente minoranza animata da un atteggiamento più confidente e aperto, in grado di relazionarsi e di operare collettivamente, di coltivare un senso di comunità che comunque richiede di essere ancora sviluppato per arrivare ad una maggiore diffusione di rapporti sociali più coesi e appaganti.

A cura di Lucio De Marco