

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna
FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA

Corso di laurea specialistica in Comunicazione pubblica sociale politica

**CITTADINI INFORMATI E RESPONSABILI. COMUNICARE LA SICUREZZA URBANA
CONTRO CRIMINALITA' E FRODI. IL CASO DEL VADEMECUM PER LA SICUREZZA
DEL COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA.**

Tesi di laurea in Comunicazione pubblica

Relatore:

Prof. ROBERTO GRANDI

Correlatore

Prof. ssa Eleonora Rizza

Presentata da:

MARIA LETIZIA CAPELLI

SESSIONE III

ANNO ACCADEMICO 2007/2008

INDICE

Introduzione	p. 4
Premesse metodologiche	p. 8
1. Comunicare con i cittadini: la comunicazione pubblica	p. 10
1.1. Piccoli passi verso la P. A. di oggi	p. 10
1.2. L'evoluzione della comunicazione negli anni '80 e '90 in Italia	p. 16
1.3. Un'amministrazione che comunica	p. 18
1.4. La comunicazione pubblica	p. 22
1.5. Il piano di comunicazione	p. 29
1.6. Comunicazione efficace	p. 35
1.7. Strategie persuasive	p. 36
2. Insicurezza: tra realtà e percezione	p. 39
2.1. L'assillo della sicurezza	p. 39
2.2. Insicurezza e rischio nella storia	p. 40
2.3. La modernità liquida	p. 42
2.4. La percezione del rischio e la teoria dell'inciviltà	p. 44
2.5. Problemi della società moderna in relazione alla percezione del rischio	p. 46
2.6. Approcci degli studi sul rischio e altre ricerche	p. 48
3. Comunicare il rischio	p. 53
3.1. Le istituzioni e i casi di rischio	p. 53
3.2. I media e i casi di rischio	p. 54
3.3. Sicurezza e cronaca	p. 56

4. Cittadini informati e responsabili con gli opuscoli sulla sicurezza urbana	p. 60
4.1. La preoccupazione sociale per la sicurezza in Italia	p. 60
4.2. Sicurezza e sussidiarietà	p. 63
4.3. Gli opuscoli per la sicurezza	p. 65
4.3.1. “Occhio alla truffa” – Comune di Cremona	p. 65
4.3.2. “Progetto Città Sicura” – Comune di Livorno	p. 70
4.3.3. “Metti in tasca la sicurezza” – Comune di Parma	p. 72
4.3.4. “Aiutaci a difendere la tua sicurezza” – Questura di Lecco	p. 75
4.3.5. “Consigli sicuri” – Questura di Vicenza	p. 80
5. “Prudenza e solidarietà ci rendono più sicuri. Consigli pratici per la tutela delle persone e dei beni”, il progetto di comunicazione per la sicurezza del Comune di Anzola dell’Emilia	p. 86
5.1. Analisi dello scenario	p. 86
5.2. Definizione degli obiettivi	p. 89
5.3. Individuazione dei pubblici di riferimento	p. 92
5.4. Scelta delle strategie	p. 93
5.5. Scelta dei contenuti	p. 95
5.6. Scelta delle attività e degli strumenti	p. 98
5.6.1. Realizzazione dell’opuscolo	p. 100
5.7. Misurazione dei risultati	p. 103
5.8. Considerazioni conclusive	p. 105
Conclusioni	p. 107
Riferimenti bibliografici	p. 110
Appendice	p. 115

Abstract:

L'impegno per cercare di limitare la sensazione di insicurezza diffusa è attualmente uno dei doveri ai quali le istituzioni sono chiamate ad adempiere sia a livello nazionale, sia nelle specifiche realtà locali.

Accanto alle azioni concrete di tutela dell'ordine pubblico, si avverte come sempre più pressante la necessità di predisporre iniziative mirate al rafforzamento del senso di sicurezza dei cittadini, attraverso azioni simboliche che agiscano sui valori e sugli atteggiamenti. Il raggiungimento di questo macro-obiettivo è condizionato dalla conquista di alcuni "traguardi" intermedi, tra i quali la creazione di un proficuo rapporto fiduciario tra pubblica amministrazione e cittadini, l'instaurazione di un dialogo collaborativo tra questi due attori sociali, e la presenza di un forte senso di responsabilità civica nei cittadini.

Lo strumento di cui le pubbliche amministrazioni dispongono per il raggiungimento di questa serie di obiettivi è la comunicazione, la quale può agire per ricostruire l'immagine dell'istituzione, rafforzando la fiducia dei pubblici di riferimento, ma può agire anche per dotare il cittadino di tutte le informazioni e le indicazioni necessarie a farne un soggetto attivo e collaborativo, in grado di contribuire responsabilmente al governo della pubblica sicurezza.

La presente trattazione prende l'avvio dalla constatazione delle tradizionali carenze della Pubblica Amministrazione italiana delle origini; carenze che si esplicavano sia a livello normativo sia nella mentalità organizzativa in una totale mancanza di dialogo con il cittadino. I successivi cambiamenti, che hanno portato all'approvazione di leggi quali la 150 del 2000, hanno condotto all'affermazione della comunicazione istituzionale quale strumento necessario in vista di una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione pubblica. La definizione teorica di questa tipologia di comunicazione trova spazio nella seconda parte del primo capitolo, nella quale vengono forniti strumenti teorici e metodologici per affrontare la successiva analisi di alcuni esempi concreti di comunicazione.

L'attenzione per le problematiche della sicurezza e per le dinamiche di percezione del rischio nella società contemporanea emerge nel corso della seconda parte dell'elaborato, nella quale, attraverso il riferimento alla sociologia e agli studi sui *mass media*, si giunge alla constatazione del divario tra insicurezza reale e senso di insicurezza percepito.

La terza parte offre il necessario raccordo tra la teoria della comunicazione pubblica e la dimensione sociologica del rischio, analizzando nello specifico l'atteggiamento dei diversi attori sociali, quali le istituzioni, i media e i cittadini, nei confronti delle problematiche della sicurezza pubblica. Le istituzioni si troverebbero a dover mediare tra l'eccessivo clamore prodotto dai mezzi

di comunicazione di massa e la richiesta insistente di garanzie, informazioni e tutela da parte dei cittadini.

Il quarto capitolo ridefinisce l'orizzonte geografico della trattazione, proiettando i concetti precedentemente espressi nella realtà italiana e in particolare nella dimensione locale della città di Bologna. Dalla presa di coscienza della presenza di un notevole "sfasamento" tra realtà e percezione sul problema della sicurezza anche nella realtà locale, prende avvio la riflessione su uno degli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati dalle amministrazioni locali italiane per tentare di arginare il fenomeno: la redazione di *vademecum* per la sicurezza urbana. Attraverso l'analisi di cinque opuscoli per la sicurezza urbana contro criminalità e frodi realizzati da altrettanti enti italiani, vengono messi in luce criticità e vantaggi di uno strumento di comunicazione che, alla necessità di informare i cittadini su servizi e iniziative attivate, può unire l'elaborazione di un testo dal valore educativo e persuasivo che fornisca direttamente alla cittadinanza suggerimenti e strategie per prevenire o per superare situazioni rischiose.

Le cinque analisi realizzate risultano propedeutiche rispetto all'ultima parte dell'elaborato, la quale si concentra sul progetto di comunicazione realizzato dalla laureanda per il comune di Anzola dell'Emilia. La descrizione del progetto si snoda attraverso i passaggi metodologici tipici del piano di comunicazione, partendo dall'analisi dello scenario per finire con la misurazione dei risultati dell'iniziativa.

Le conclusioni fanno emergere come un progetto di questo tipo possa tentare di rispondere a molte delle esigenze di comunicazione di un'amministrazione locale sul fronte della sicurezza urbana, in primo luogo rafforzando la fiducia dei pubblici di riferimento attraverso la dimostrata sensibilità al problema, in secondo luogo fornendo ai cittadini gli strumenti pratici e teorici utili alla tutela della propria sicurezza. Inoltre, l'invito rivolto ai cittadini a diventare protagonisti della propria sicurezza racchiude un incentivo implicito a quella responsabilizzazione che sta alla base della collaborazione attiva con le istituzioni; una collaborazione che ha come fine ultimo il bene della collettività. In questo modo sembra rinsaldarsi anche quel senso civico che si prefigurava come uno dei possibili traguardi dell'azione comunicativa istituzionale e che qui viene incentivato attraverso l'invito alla solidarietà e all'attenzione reciproca contro la criminalità.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

AA.VV.

2005 *Manuale di diritto pubblico*. Giuffrè

ARENA G.

1999 *Il ruolo della comunicazione nell'amministrazione condivisa*.

Rivista italiana di comunicazione pubblica. 1 pagg. 15-23

2006 *Cittadini attivi*. Bari: Laterza.

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.

BARBAGLI M., SABBADINI L. L.

1999 *La sicurezza dei cittadini*. Bologna: Il Mulino.

BAUMAN Z.

1999 *La società dell'incertezza*. Bologna: Il Mulino.

2000 *La solitudine del cittadino globale*. Milano: Mondadori.

BECK U.

1995 *Ecological Politics in an Age of Risk*. Cambridge: Polity Press.

2000 *La società del rischio. Verso una seconda modernità*. Roma: Carocci. (ed. originale 1986)

BERTOLO C.

2005 *L'interfaccia e il cittadino*. Milano: Guerini Studio.

BOBBIO L.

2004 *A più voci*. Roma: Edizioni Scientifiche Italiane Spa.

BUCCHI, M.

1999 *Vino, alghe e mucche pazze. La rappresentazione televisiva delle situazioni di rischio*. Rai-Eri.

CASTEL R.

2004 *L'insicurezza sociale: che significa essere protetti?* Torino: Einaudi.

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, a cura di Nicoletta Levi

2004 *Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche*. Roma: Edizioni Scientifiche Italiane Spa.

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, a cura di Luigi Bobbio

2004 *A più voci*. Roma: Edizioni Scientifiche Italiane Spa.

DOUGLAS M.

1996 *Rischio e colpa*. Bologna: Il Mulino. (ed. or. 1992)

FACCIOLI F.

2000 *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*. Roma: Carocci.

GIDDENS A.

1994 *Le conseguenze della modernità*. Bologna: Il Mulino (ed. originale 1990)

GRANDI R.

1999 *Come vincere/perdere le elezioni*. Milano: Lupetti.

2001 *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*. Roma: Carocci.

HABERMAS J.

2005 *Storia e critica dell'opinione pubblica*. Bari: Laterza.

LUHMANN N.

1996 *Sociologia del rischio*. Milano: Bruno Mondadori. (ed. or. 1991)

LUPTON D.

2003 *Il rischio. Percezione, simboli, culture*. Bologna: Il Mulino. (ed. or. 1999)

MIANI M.

2005 *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*. Bologna: Il Mulino.

REBUGHINI P.

2003 *Le nuove conflittualità e le conseguenze sociali della globalizzazione*. In Leonini L. (a cura di).

ROCHE' S.

1996 *La société incivile*. Paris: Seuil.

1998 *L'ordre social et la Loi ou le problème des inciviltés*. Paris: Cerat.

ROLANDO S. (a cura di)

2001 *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica. Dallo stato sovraordinato alla sussidiarietà*. Milano: Etas.

ROVINETTI A.

2007 *La comunicazione pubblica. Sapere & fare*. Il Sole 24 ore.

SOLITO L.

2004 *Cittadini e istituzioni: come comunicare*. Roma: Carocci.

THOMPSON K.

1998 *Moral Panics*. London: Routledge.

TRENTINI M.

2006 *Rischio e società*. Roma: Carocci.

WACQUANT L.,

2002 *Parola d'ordine: tolleranza zero. La trasformazione dello stato penale nella società neoliberale*. Milano: Feltrinelli.

2006 *Punire i poveri: il nuovo governo dell'insicurezza sociale*. Roma: Derive Approdi.

WILSON J. Q.

1985 *Thinking about Crime*, New York: Basic Books.

Bibliografia specifica per la redazione del *vademecum* per la sicurezza del Comune di Anzola dell'Emilia:

CAROBBI M., CAPUTI, C., UZQUEDA A.

2006 *La comunicazione e la polizia locale*. Santarcangelo di Romagna: Maggioli Editore. (Pag. 51 + 60 e segg.)

COMUNE DI BOLOGNA, settore sicurezza. A cura di Gian Guido Nobili e Gennaro Parlati
La sicurezza in tasca. Tutti i consigli per vivere sicuri

COMUNE DI PRATO, servizio Urp, a cura di
Quaderni utili.

COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA, Direzione generale

2006-2009 *Piano generale di sviluppo*

2007 *Bilancio partecipativo. Rapporto finale*.

2008 *Bilancio partecipativo. Rapporto finale*.

COMMISSARIATO DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO (BO), a cura di

Consigli utili per vivere più sicuri

POLIZIA MUNICIPALE DI ANZOLA DELL'EMILIA, a cura di

2006 Relazione finale del progetto "Educazione alla prevenzione".

SITOGRAFIA:

<http://www.poliziadistato.it>

<http://www.comune.anzoladellemilia.bo.it>

<http://www.comune.bologna.it>

<http://www.comune.cremona.it>

<http://www.comune.parma.it>

<http://www.comune.livorno.it>

<http://www.questura.lecco.it>

<http://www.questura.vicenza.it>