Piano di Comunicazione del Monitoraggio del PUMS del Comune di Ferrara

Criteri e modi di divulgazione delle informazioni concernenti il monitoraggio del PUMS e il suo stato di attuazione

Dicembre 2022

Piano di Comunicazione del Monitoraggio del PUMS del Comune di Ferrara

Criteri e modi di divulgazione delle informazioni concernenti il monitoraggio del PUMS e il suo stato di attuazione

Responsabile

Ing. Francesco Ciaffi

Gruppo di Lavoro

Ph.D. Elena Colli

Ing. Daniele Aureli

Ing. Daniel Nori

Ing. Daniele Di Antonio

Approvazione

Ing. Francesco Ciaffi

Revisione

Dicembre 2022

Indice

Indice **3**

1. Introduzione **4**

1.1. Obiettivi del Piano di comunicazione 4

1.2. Cosa rende efficace un Piano di comunicazione? 5

2. Cosa comunicare **6**

2.1. Selezione degli indicatori da divulgare 6

2.1.1. Obiettivi principali 9

2.1.2. Obiettivi complementari 10

3. A chi comunicare **14**

3.1. Mappatura degli stakeholder 14

4. Come comunicare **17**

4.1. Modalità e canali 17

4.2. Focus: il Cruscotto di Monitoraggio pubblico 19

4.3. Focus: il Report sintetico di Monitoraggio 21

4.4. Pianificazione delle attività 25

Indice delle figure **28**

Indice delle tabelle **29**

1. Introduzione

1.1. Obiettivi del Piano di comunicazione

Il Piano di comunicazione proposto ha lo scopo di definire le **metodologie per la divulgazione** delle informazioni inerenti al PUMS ed in particolare dei risultati dell'attività di **monitoraggio**, mostrando il livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati e dell'attuazione degli interventi.

L'intento è mettere in relazione l'Amministrazione e i suoi pubblici di riferimento in un'opera di **informazione**, **trasparenza**, **coinvolgimento** e **partecipazione**, incoraggiando i cittadini e le cittadine ad informarsi e partecipare al dibattito. È lo strumento che consente, insieme al monitoraggio, di dare continuità logica al processo partecipativo concepito e realizzato per la costruzione del PUMS (fase ex ante) e quindi coinvolgere in primo luogo la platea già protagonista delle prime fasi di partecipazione. Dovranno quindi essere strutturati strumenti di coinvolgimento sia in termini generali, attraverso le varie forme di comunicazione previste, sia in termini specifici in relazione alla promozione ed implementazione di determinate azioni e misure.

Gli obiettivi di questo Piano di comunicazione del monitoraggio sono:

- **Diffondere le informazioni** sul monitoraggio del PUMS tramite la divulgazione degli obiettivi raggiunti e delle performance dei diversi indicatori, in un'ottica di trasparenza e accountability
- **Promuovere l'operato** dell'amministrazione ed acquisire la fiducia della cittadinanza, mettendo a conoscenza il pubblico dello stato di avanzamento del programma di attuazione del PUMS
- **Favorire la partecipazione** dei *data provider*, sia nel processo di reperimento delle informazioni che servono per alimentare il monitoraggio delle azioni che nelle operazioni di comunicazione, creando le condizioni perché altri gruppi d'interesse possano condividere le iniziative e divulgarle, migliorando la qualità, accettazione e legittimazione delle strategie
- **Creare consapevolezza e senso civico,** catturando l'interesse della cittadinanza tramite strumenti di comunicazione chiari, accattivanti e comprensibili, che consentano facilmente di informarsi e seguire gli aggiornamenti sull'effettiva attuazione degli interventi previsti dal PUMS e sugli effetti che le azioni stanno avendo sul sistema della mobilità e della logistica, e in questo modo partecipare al dibattito avvicinandosi ai temi della mobilità sostenibile
- **Creare una cultura della misurazione e valutazione**, utilizzando il monitoraggio come occasione di formazione ed apprendimento per avvicinarsi alla cultura del dato: "misurare per imparare".

1.2. Cosa rende efficace un Piano di comunicazione?

Come indicato nel documento "*Comunicare Partecipazione*" redatto dalla Regione Emilia-Romagna[1], per attivare pratiche di partecipazione democratica «occorre guardare alla partecipazione e alla comunicazione come a un binomio necessario e indissolubile» (pag. 51), ricordandosi che «**saper comunicare** è importantissimo, ma lo è ancora di più **saper ascoltare**» (ibidem). Per divulgare in modo efficace le informazioni inerenti le attività di monitoraggio del PUMS, è quindi necessario:

- Costruire una **strategia di partecipazione continua** per coinvolgere cittadinanza e stakeholder nella promozione delle azioni del PUMS e dei loro effetti, in analogia con quanto avvenuto nella fase iniziale di redazione del Piano;
- Realizzare uno strumento interattivo e facilmente accessibile al pubblico per la **trasmissione delle informazioni** sul monitoraggio (cruscotto pubblicamente consultabile).

Il monitoraggio ricopre un ruolo fondamentale per la comunicazione ed il processo partecipativo ex post, in quanto gli indicatori di misurazione e di attuazione rappresentano una **fonte dati consolidata** e aggiornata alla base di una comunicazione **attendibile**, che diviene in questo modo **strumento di partecipazione**.

I criteri e i modi di divulgazione delle informazioni concernenti il PUMS e il suo stato di attuazione e monitoraggio saranno governati attraverso le strategie e i riferimenti stabiliti all'interno del presente Piano di comunicazione. La strategia di comunicazione del monitoraggio si sviluppa in risposta ad alcune domande chiave che verranno esposte nei paragrafi successivi:

1. **Cosa comunicare:** selezione degli indicatori di comunicazione
2. **A chi comunicare:** mappatura degli stakeholder
3. **Come comunicare:** modalità e canali.

[1] "Comunicare partecipazione: uno studio per una strategia comunicativa integrata a supporto dei processi inclusivi" (2012) in "Quaderni della Partecipazione", Collana di documentazione a cura di Regione Emilia-Romagna - Servizio Comunicazione, Educazione alla sostenibilità.

2. Cosa comunicare

2.1. Selezione degli indicatori da divulgare

Il monitoraggio del PUMS ha lo scopo di fornire una robusta, affidabile e continua fonte di informazioni e dati per la comunicazione delle politiche messe in atto. Le linee guida Eltis relative alle opere di comunicazione dell'attuazione del PUMS[2] indicano che è necessario tenere traccia dei progressi verso il conseguimento degli **obiettivi** e informare il pubblico sui progressi nell'**attuazione** delle misure tramite **indicatori misurabili** che mostrino gli effettivi progressi in termini quantitativi verso gli obiettivi prefissati.

Il monitoraggio del PUMS è infatti basato su un corposo set di indicatori di monitoraggio, che si suddividono principalmente in due categorie:

- Indicatori di **attuazione**, che monitorano lo stato di avanzamento degli interventi previsti dal PUMS (il mezzo per raggiungere il fine)
- Indicatori di **misurazione**, che monitorano l'impatto degli interventi previsti da PUMS per il raggiungimento degli obiettivi (il fine).

Oltre a questi, che sono gli indicatori protagonisti delle opere di comunicazione, il monitoraggio si compone anche degli indicatori di **contesto**, utili a fornire un quadro contestuale entro cui inserire e interpretare gli andamenti dei diversi indicatori, e degli indicatori di **valutazione**, che servono a valutare gli impatti delle diverse misure e si compongono di stime derivanti dall'applicazione di modelli di simulazione dei trasporti o modelli di simulazione ambientali.

La comunicazione del monitoraggio del PUMS deve riportare in maniera **sintetica** i risultati tramite una selezione significativa di indicatori, in coerenza e continuità con il processo partecipativo concepito nella fase di redazione del Piano. La **selezione** degli indicatori destinati alla divulgazione deve dunque essere 1) coerente con le **priorità** dichiarate nella relazione generale del PUMS e 2) in linea con le **esigenze** espresse nel corso dei processi partecipativi.

[2] "Guidelines For Developing And Implementing A Sustainable Urban Mobility Plan" (2nd Edition), disponibile all'indirizzo: https://www.eltis.org/sites/default/files/sump_guidelines_2019_interactive_document_1.pdf

Per questa ragione, la selezione di indicatori di misurazione e di attuazione protagonisti delle opere di comunicazione si basa su tre precisi criteri:

1. **Priorità** definite nel PUMS e nei processi partecipativi (target fissati, pesi assegnati agli obiettivi ecc.)
2. **Reperibilità** delle informazioni (attualmente e nel tempo) e attendibilità dell'indicatore
3. **Potere comunicativo** ed evocativo dell'indicatore.

La scelta del set di indicatori di **attuazione**, nello specifico, deve tenere conto delle implicazioni della loro inclusione nel processo di comunicazione all'utenza. Infatti, se da un lato essi rinforzano il carattere di **trasparenza** del PUMS, permettendo di guadagnare la fiducia dei cittadini e mostrando loro i progressi dei lavori previsti, dall'altro non sempre hanno un carattere comunicativo forte o numeri particolarmente decisivi (specialmente nelle prime fasi del ciclo del PUMS, quando lo stato di attuazione è ancora agli stadi iniziali). Pertanto, la selezione di indicatori di attuazione da includere nel Cruscotto di Monitoraggio pubblico potrà evolversi in itinere, subendo modifiche o integrazioni per le quali si rimanda a una valutazione caso per caso da parte dell'amministrazione.

Lo stesso vale per la scelta di includere o meno i dati sullo **stato di avanzamento delle azioni** previste dal PUMS. Queste informazioni vengono richieste ed aggiornate ogni anno, alimentando il Cruscotto di Monitoraggio. In fase di **valutazione** dell'operato del PUMS, e nelle dashboard di comunicazione qualora si decidesse di inserire lo stato di avanzamento delle azioni, verranno considerate rispettivamente solo

- Nell'anno di monitoraggio **2022**, le azioni previste nel breve periodo
- Nell'anno di monitoraggio **2025**, le azioni previste nel breve e medio periodo
- Nell'anno di monitoraggio **2030**, le azioni previste nel breve, medio e lungo periodo.

Il set di indicatori da evidenziare nelle opere di comunicazione è stato formulato a seguito di un'attenta valutazione delle priorità evidenziate dal PUMS ed emerse dai processi partecipativi. In primis, per mantenere coerenza e continuità con quanto espresso nel Documento di Piano ed elaborato nella fase di partecipazione ex-ante, si è tenuto conto dei tre **sovra-obiettivi** fissati dal PUMS, recepiti da scelte sovraordinate e da politiche comunitarie e nazionali all'orizzonte temporale 2030 e da cui si sono successivamente dettagliati gli obiettivi generali e specifici del PUMS (cfr. Capitolo 3 del Documento di Piano):

- **Riduzione del 20% dei flussi di traffico** all'interno del centro abitato rispetto al 2014 (in coerenza con quanto previsto dal PAIR 2020 della Regione Emilia-Romagna)
- **Riduzione delle emissioni di gas serra di almeno il 40%** rispetto al 1990 e raggiungimento dei livelli minimi entro il 2050 (in coerenza con quanto previsto dall'Accordo di Parigi COP21)
- **Riduzione del 50% dell'incidentalità stradale**, con particolare attenzione alle componenti vulnerabili (bambini, anziani, pedoni, ciclisti ecc.), in linea con le principali politiche comunitarie e nazionali in materia ("Vision Zero").

A cascata rispetto ai sovra-obiettivi fondamentali del PUMS, e in coerenza con quelli fissati dalle Linee Guida Ministeriali, sono stati quindi considerati i **6 obiettivi generali** individuati dal PUMS, a loro volta declinati in **15 obiettivi specifici** (Tabella 2.1).

Obiettivi generali	Obiettivi specifici
1. Qualità dell'aria	1.1. Ridurre le emissioni inquinanti derivanti dal settore dei trasporti
2. Sicurezza stradale	2.1. Ridurre significativamente l'incidentalità stradale, con particolare attenzione ai pericoli cui sono esposti gli utenti più vulnerabili, con l'obiettivo di azzerare gli incidenti mortali
3. Mobilità sostenibile	3.1. Garantire l'accessibilità completa alla città mediante l'ottimizzazione dell'offerta e l'integrazione trasporto Privato/ Pubblico/ Ferroviario/ Mobilità Dolce 3.2. Ridurre la dipendenza dal mezzo privato motorizzato, a favore di modi di trasporto a minore impatto (con particolare attenzione agli spostamenti interni all'area urbana/periurbana e alle merci), garantendo reti e servizi di mobilità adeguati 3.3. Riequilibrare e recuperare quote di rete stradale e spazi pubblici a favore di una loro migliore fruibilità e condivisione da parte di pedoni, ciclisti e utenti del TPL 3.4. Incentivare i comportamenti "corretti" di mobilità e di fruizione della strada, attraverso un maggiore e più efficace controllo del rispetto delle regole di circolazione e sosta dei veicoli
4. Equità, sicurezza e inclusione sociale	4.1. Ridurre l'esposizione della popolazione al rumore e agli inquinanti atmosferici, in particolare per i soggetti più sensibili 4.2. Ridurre le barriere di accesso ai servizi di mobilità 4.3. Aumentare la consapevolezza e la libertà di scelta verso modi di mobilità più sostenibili, diffondendo e migliorando l'informazione resa a residenti e utenti della città sull'offerta dei servizi di mobilità
5. Qualità ambientale	5.1. Prevenire e contenere l'inquinamento acustico 5.2. Ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas climalteranti derivanti dal settore dei trasporti 5.3. Migliorare la qualità del paesaggio urbano, contenere il consumo di suolo e la sua impermeabilizzazione
6. Efficienza economica e sostenibilità della spesa	6.1. Rendere efficace ed efficiente la spesa pubblica destinata alla mobilita (infrastrutture e servizi) 6.2. Rendere espliciti ed internalizzare nelle politiche pubbliche i costi indiretti connessi ai diversi modi di trasporto (esternalità: costi ambientali, sociali e sanitari, etc.) 6.3. Favorire un'azione degli Uffici Comunali efficace ed efficiente (manutenzioni, programmazione, gestione)

Tabella 2.1 Obiettivi generali e specifici del PUMS di Ferrara

Gli obiettivi sono stati portati al tavolo di partecipazione con gli stakeholder a fine 2017 e sottoposti nel 2018 a questionario pubblico, quindi discussi e valutati insieme a cittadini e stakeholder del

territorio nello spirito della co-progettazione e del Community Building attraverso un **processo di partecipazione** dedicato (cfr. pag. 84-86 del documento di Piano). Questo ha visto la sua piena realizzazione nella serie di incontri denominata "PUMS di Comunità" e nell'utilizzo di strumenti quali discussioni, questionari quantitativi e qualitativi che hanno consentito di leggere i bisogni e ascoltare le voci provenienti dal territorio.

I risultati di questo percorso sono esposti nel Documento di Piano e nel suo Allegato 2. L'ordine di **priorità** assegnato agli obiettivi generali ha prodotto la seguente graduatoria:

1. **Qualità dell'aria**
2. **Sicurezza stradale**
3. **Mobilità sostenibile**
4. **Qualità ambientale**
5. **Equità, sicurezza ed inclusione sociale**
6. **Efficienza economica e sostenibilità della spesa**

Si confermano quindi come prioritari i due obiettivi Qualità dell'aria e Sicurezza stradale, seguiti dagli altri complementari. Per questa ragione nelle opere di comunicazione si suggerisce di rispettare sempre questa "classifica", riportando i risultati degli obiettivi in **questo ordine** e dando **particolare risalto** ai primi due e agli indicatori ad essi correlati.

Dai 120 questionari qualitativi raccolti, inoltre, spiccano in particolare due temi molto sentiti, sia nell'esposizione degli ostacoli che in quella delle richieste: il **trasporto pubblico** e la **mobilità ciclistica**. Tra gli ostacoli segnalati dalla cittadinanza, infatti, si registra per **24** volte che "*il trasporto pubblico non è un'alternativa valida*", e per **13** che "*la pista ciclabile è mancante*". Specularmente, tra le richieste più citate si annoverano per **16** volte il potenziamento delle ciclabili, e per **14** quello del trasporto pubblico. Si tratta dunque di due temi particolarmente sentiti e condivisi da parte della cittadinanza, sui cui fare leva nell'esposizione dei risultati dello stato di avanzamento delle azioni e degli obiettivi del PUMS, oltre che in generale nelle opere di comunicazione e partecipazione.

Come conseguenza dell'analisi dei risultati di partecipazione e degli altri fattori importanti per la selezione (reperibilità e potere comunicativo), si riportano di seguito gli **indicatori selezionati** per le opere di comunicazione, suddivisi per i sei obiettivi generali del PUMS di Ferrara[3].

2.1.1. Obiettivi principali

La seguente selezione di indicatori è da intendersi come un **suggerimento** per le opere di divulgazione dirette alla cittadinanza in cui si necessita una selezione comprensibile e immediata degli indicatori più importanti e comunicativi. In quanto tale, rimane tuttavia aperta a modifiche a seconda delle esigenze (es. necessità di spazio per documenti divulgativi e stampe; o al contrario necessità

[3] Nelle tabelle sottostanti, con "Area di interesse MIMS", "ID MIMS" ecc., si intende la nomenclatura ed i codici indicati nel DM 396/2017.

di riempire spazi vuoti in caso di visualizzazione su dashboard) e della disponibilità (dei dati e delle misurazioni dei trend).

Vengono di seguito esposti i **46 indicatori di comunicazione** selezionati, suddivisi per obiettivo generale.

Qualità dell'aria

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
Indicatori di misurazione				
Sostenibilità energetica e ambientale	Miglioramento della qualità dell'aria	1.1.B	Percorrenze centro urbano	veic*km
		1.1.C	Miglioramento % diffusione veicoli a bassa emissione* del parco veicolare circolante	%

Tabella 2.2 Qualità dell'aria: indicatori selezionati

- *= Veicoli elettrici rispetto al totale della flotta.

Sicurezza stradale

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
Indicatori di misurazione				
Sicurezza della mobilità stradale	Diminuzione sensibile del numero generale degli incidenti con morti e feriti	2.1.C	Tasso di incidentalità stradale	Incidenti/1000 ab.
		2.1.F	Numero morti in incidenti stradali	morti
		2.1.G	Numero feriti in incidenti stradali	feriti
	Diminuzione sensibile del numero degli incidenti con morti e feriti tra gli utenti deboli (pedoni, ciclisti, bambini e over 65)	2.1.D	Indice di mortalità stradale tra utenti deboli (pedoni, ciclisti, bambini, over 65)	morti/1000 abitanti
		2.1.E	Indice di lesività stradale tra utenti deboli (pedoni, ciclisti, bambini, over 65)	feriti/1000 abitanti

Tabella 2.3 Sicurezza stradale: indicatori selezionati

2.1.2. Obiettivi complementari

Mobilità sostenibile

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
Indicatori di misurazione				
Efficacia ed efficienza del sistema di mobilità	Miglioramento della accessibilità di persone e merci	3.1.G	Popolazione residente in ambiti con classe PTAL* tra 4 e 6	abitanti
		3.1.M	Numero automobili e moto in sharing/abitanti	n°/10.000 ab.
		3.1.N	Numero biciclette in sharing/abitanti	n°/10.000 ab.
		3.1.O	Numero utenti iscritti servizio car sharing	utenti

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
		3.1.Q	Numero viaggi in auto sharing	n°
		3.1.R	Numero utenti iscritti servizio bike sharing	utenti
		3.1.T	Numero viaggi in bike in sharing	n°
	Riequilibrio modale della mobilità	3.2.H.1	Percentuale spostamenti in autovettura	%
		3.2.H.2	Percentuale spostamenti sulla rete integrata del TPL	%
		3.2.H.3	Percentuale spostamenti in ciclomotore/motoveicolo (mezzo privato)	%
		3.2.H.4	Percentuale spostamenti in bicicletta	%
		3.2.H.5	Percentuale spostamenti a piedi	%
	Riduzione dei costi della mobilità (connessi alla necessità di usare il veicolo privato)	3.2.U	Tasso di motorizzazione	auto/1000 ab

Indicatori di attuazione

Efficacia ed efficienza del sistema di mobilità	Miglioramento della accessibilità di persone e merci	3.1.I	Estensione delle ZTL	mq
		3.2.L	Numero di colonnine elettriche	colonnine elettriche
	Riduzione dei costi della mobilità (connessi alla necessità di usare il veicolo privato)	3.2.P	Numero di Spazi Logistici di Prossimità (SLP)	SLP
	Miglioramento della qualità dello spazio stradale e urbano	3.3.A	Estensione della rete ciclabile	km
		3.3.B	Estensione delle aree pedonali	ettari

Tabella 2.4 Mobilità sostenibile: indicatori selezionati

*=PTAL: Public Transport Accessibility Level (livello di accessibilità del trasporto pubblico), ed è un indice da 1 a 6 calcolato misurando la distanza alla fermata di TPL più vicina e la frequenza del servizio, dove 1 indica una bassa accessibilità al TPL e 6 un'eccellente accessibilità al TPL.

Qualità ambientale

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura

Indicatori di misurazione

Sostenibilità energetica e ambientale	Riduzione dell'inquinamento acustico	5.1.A	Livello di esposizione al rumore da traffico veicolare*	%
Efficacia ed efficienza del sistema di mobilità	Riduzione della congestione	3.2.G	Riduzione della congestione (tempi di percorrenza itinerari principali in ore di massima congestione/ tempi di percorrenza itinerari a flusso libero)	adimensionale
	Miglioramento della qualità dello spazio stradale e urbano	5.3.D	Miglioramento della qualità dello spazio stradale e urbano	mq* */1000 ab.

Indicatori di attuazione

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
Efficacia ed efficienza del sistema di mobilità	Miglioramento della qualità dello spazio stradale e urbano	5.3.A	Estensione delle Zone 30	kmq
		5.3.B	N. percorsi sicuri casa-scuola casa-lavoro	percorsi

Tabella 2.5 Qualità ambientale: indicatori selezionati

*=residenti esposti a >55 dBA
**Mq di aree verdi, pedonali e Zone 30

Equità, sicurezza e inclusione sociale

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
Indicatori di misurazione				
Sostenibilità energetica e ambientale	Miglioramento della qualità dell'aria	4.1.A	Concentrazioni inquinanti NOx da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3
		4.1.B	Concentrazioni inquinanti PM10 da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3
		4.1.C	Concentrazioni inquinanti PM2,5 da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3
		4.1.D	Numero ore di sforamento limiti europei NO2	ore
		4.1.E	Numero giorni di sforamento limiti europei PM10	giorni
		4.1.A	Concentrazioni inquinanti NOx da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3
Sostenibilità socio-economica	Miglioramento della inclusione sociale	4.2.B	Diffusione impianti semaforici DANV*	%
		4.2.C	Accessibilità stazioni: presenza dotazioni di ausilio a superamento delle barriere (ascensori, scale mobili, montascale, percorsi tattili, mappe tattili, annunci vocali di fermata, indicatori led/monitor per avviso fermata/direzione)	%
		4.2.D	Accessibilità parco mezzi: presenza dotazioni di ausilio in vettura a superamento delle barriere (pedane estraibili manuali o elettriche, area ancoraggio sedia a ruote, annunci vocali di fermata, indicatori led/monitor per avviso fermata/direzione)	%
	Riduzione dei costi della mobilità (connessi alla necessità di usare il veicolo privato)	4.3.F	Numero viaggi in car pooling	viaggi
Indicatori di attuazione				
	Riduzione dei costi della mobilità (connessi alla necessità di usare il veicolo privato)	4.3.B	N. Piani spostamento Casa-Lavoro	piani
	N. aziende che prevedono lo smart working	4.3.C	N. aziende che prevedono lo smart working	aziende

Tabella 2.6 Equità, sicurezza e inclusione sociale: indicatori selezionati

*= dotati di dispositivi acustici per non vedenti.

Efficienza economica e sostenibilità della spesa

Aree di interesse MIMS	Macro-obiettivi MIMS	Codice	Indicatore	Unità di misura
Indicatori di misurazione				
Sostenibilità socio-economica	Aumento del tasso di occupazione	6.1.A	Tasso di occupazione	%
	Aumento della soddisfazione della cittadinanza	6.1.B	Livello di soddisfazione per il sistema di mobilità urbana con focus su Utenza debole (pedoni, disabili, anziani, bambini)	Voto da 1 a 10
	Miglioramento del TPL	6.1.C	Costo medio di esercizio del TPL	€/anno/passeggero
Indicatori di attuazione				
Efficacia ed efficienza del sistema di mobilità	Miglioramento della accessibilità di persone e merci	6.3.L	Numero APP MaaS	app

Tabella 2.7 Efficienza economica e sostenibilità della spesa: indicatori selezionati

3. A chi comunicare

3.1. Mappatura degli stakeholder

Per fare in modo che il monitoraggio del PUMS raggiunga i destinatari della comunicazione in modo efficace, capillare e partecipato è necessario assicurare la partecipazione dei **data provider** e individuare i **responsabili** e i **beneficiari** degli interventi, nonché i diretti interessati agli indicatori selezionati (istituzioni e imprese private del territorio, organizzazioni della società civile, cittadinanza).

Il coinvolgimento degli stakeholder nelle operazioni di comunicazione è fondamentale affinché questi ricevano e rilancino le informazioni, agendo da cassa di risonanza. È infatti utile contare sui **responsabili degli interventi** e fare in modo che siano coinvolti in prima persona nelle opere di comunicazione delle azioni effettuate, in particolare in concomitanza di particolari progressi e al termine delle stesse. Per la stessa ragione, devono essere coinvolti anche i **data provider** che hanno partecipato alla raccolta dei dati necessari, specialmente coloro che forniscono i dati di attuazione, come ad esempio i gestori del trasporto pubblico, e secondariamente anche i provider di open data (es. ARPAT). La lista dei soggetti coinvolti dalle richieste dati è la seguente:

- DOTT
- ARPAE
- FerraraTUA
- Polizia Municipale
- MISE
- Regione Emilia-Romagna
- TPER
- AMI

Sempre in una logica di continuità con il processo partecipativo ex ante, le operazioni di comunicazione devono indirizzarsi e coinvolgere in primo luogo la **platea già protagonista** delle prime fasi di partecipazione. È dunque suggeribile coinvolgere in primis gli attori ed i soggetti che hanno partecipato al processo partecipativo ex ante, e di utilizzare i canali che erano stati predisposti in quella fase (es. il gruppo Facebook "PUMS di Comunità - Ferrara"). Di seguito si riporta la lista di soggetti citati e/o i cui componenti hanno attivamente partecipato al percorso "PUMS di Comunità" (ricavato dall'Allegato 2 del Documento di Piano).

Istituzioni	**Enti locali**	Centro IDEA (Comune di Ferrara) Provincia di Ferrara Agenzia della Mobilità
	Altro	Sindacato FILT-CGIL
Imprese del territorio	**Trasporti**	AMI Ferrara Bla Bla Car
	Pubblica amministrazione	Indica s.r.l.
Organizzazioni della società civile	**Sostenibilità e ambiente**	FIAB Promotori della Mobilità Ciclistica (corso post-laurea) GAS Schiaccianoci Climate KIC Alumni Associazione Naturalisti Ferraresi Metropoli di Paesaggio Accademia italiana di permacultura Associazione Terre del Po di Primaro CAI Gruppo piano macchine "Le Fantastiche" Legambiente Associazione Nazionale Italiana Piedibus Euromobility GBC Italia Progetto MuoverSi Trekking col treno
	Disabilità e anzianità	Associazione AMA LO40 Frutti dell'Albero
	Infanzia e giovani	Tutti in Giardino Mamme affidatarie Oratorio centro giovanile salesiano Assistenza alla maternità Mensana
	Politica	Giovani Democratici
	Quartieri	Gruppi di vicinato (non specif.) Social Street Via Pitteri Comitato Parco Schiaccianoci Ferrara Gruppo informale per la ciclabile di Via Copparo 1
	Sport	Team Proethics a.s.d. Serpente bianco a.s.d.

	CISV
	A Coda Alta Onlus
	Help Zimbabwe
	Associazione Federico Aldrovandi
	Associazione culturale Dorotea
Altro (volontariato)	Centro sociale Il Melo
	Associazione Italiana Celiachia
	Ferrara Libero Pensiero
	IBO Italia
	Università popolare
	Ferrara Tua

Tabella 3.1 Platea di stakeholder del processo partecipativo ex ante (citati e/o attivi)

4. Come comunicare

4.1. Modalità e canali

Per la comunicazione del monitoraggio del PUMS, come indicato dalla guida Eltis, è necessario sviluppare una strategia complessiva che includa **diversi canali comunicativi** (es. eventi pubblici, stampe e cartellonistica, web) e cercare in tutti i modi un coinvolgimento il più possibile **interattivo**.

Per questa ragione, un ruolo centrale è giocato dal **Cruscotto di Monitoraggio**, che oltre a rappresentare uno strumento di supporto alle decisioni e alla governance del PUMS, può divenire allo stesso tempo strumento di informazione e coinvolgimento accessibile alla cittadinanza per la consultazione degli indicatori tramite dashboard pubbliche. La **versione pubblica** del Cruscotto di Monitoraggio permetterà la visualizzazione degli indicatori di comunicazione tramite una modalità **interattiva** e una grafica **accattivante**, per una comunicazione chiara, invitante ed efficace.

Allo stesso modo, l'amministrazione può valutare la scelta di mettere a disposizione alcuni set di indicatori in modalità **open data** (liberamente accessibili e scaricabili), incentivando sia la consultazione nel dettaglio da parte della cittadinanza che l'attivazione di collaborazioni e sinergie utili con università, imprese, start-up e altre organizzazioni interessate a queste informazioni. Nella diffusione dei risultati si ricorda di mettere in risalto come la selezione di indicatori sia stata basata sulle **priorità emerse dai processi partecipativi** (cfr. capitolo 1).

Oltre a questi strumenti, dovranno essere previste diverse strategie di comunicazione e coinvolgimento per la divulgazione dei risultati. Da Allegato 2 – Monitoraggio del Piano: La partecipazione ex-post rimane infatti un elemento essenziale per il successo del PUMS, e si svilupperà intorno a diversi strumenti principali quali

- La **revisione partecipata** del Report di monitoraggio, ad esempio condividendo in anteprima con i maggiori stakeholder il Report di Monitoraggio, ed eventualmente attivare tavoli tematici di confronto per la raccolta di osservazioni e integrazioni;
- La presentazione e **divulgazione** presso la cittadinanza dei risultati tramite la diffusione del Report sintetico di monitoraggio e la realizzazione di eventi pubblici (ad esempio durante la Settimana Europea della Mobilità Sostenibile) all'interno dei quali attivare dibattiti e consultazioni per incoraggiare i cittadini stessi a fornire il proprio riscontro ed i propri contributi (sullo stile di quanto realizzato nella fase ex-ante).

In alcuni casi si potranno prevedere **forme di partecipazione straordinarie** legate ad attuazioni di specifiche politiche o azioni previste dal PUMS che, per la loro importanza, richiedono lo sviluppo di forme differenziate di coinvolgimento degli stakeholder (workshop tematici, consultazioni pubbliche, eventi legati alla mobilità sostenibile, etc.). Questo potrà essere svolto attraverso la convocazione di **gruppi specifici** di soggetti sulla base dei diversi gradi di specializzazione dei vari interlocutori e di organismi già in essere quali la "Consulta per la bicicletta" o il "Tavolo merci". Si suggerisce, inoltre, di **dare risalto** ai buoni risultati raggiunti in particolari ambiti grazie all'applicazione di determinate strategie e interventi, specialmente in relazione a quelli che notoriamente **non godono di ampio consenso** (es. estensione ZTL o tariffazione della sosta).

Si riporta in Tabella 4.1 la sintesi delle possibili **strategie** di partecipazione e comunicazione per la divulgazione dei risultati del monitoraggio, suddivise per i diversi canali comunicativi utilizzabili.

Pubbliche relazioni	Eventi pubblici con coinvolgimento dei media (giornali, emittenti radio-televisive)
	Incontri dedicati con stakeholders e attori che hanno fatto parte del processo partecipativo ex ante
Stampe e cartellonistica	Versione sintetica e divulgativa del report di monitoraggio
	Manifesti informativi e cartellonistica in luoghi strategici
	Installazione di punti informativi nei siti di intervento particolarmente evidenziati nel PUMS
Web	Sito web dedicato con possibilità di (e invito a) consultare in modo interattivo il Cruscotto di Monitoraggio pubblico
	Infografiche d'impatto/video da condividere sui social media
	Newsletter con aggiornamento sullo stato di avanzamento dei lavori e degli indicatori e la diffusione di eventuali questionari e sondaggi
	Portale Open Data

Tabella 4.1 Strategie di comunicazione suddivise per canali comunicativi

Di seguito si riportano infine le **caratteristiche essenziali** che dovrebbe avere la comunicazione pubblica, specialmente per quanto riguarda strategie di tipo più partecipativo, e le rispettive azioni necessarie a renderla il più possibile efficace ed inclusiva[4]:

- **Chiara e credibile**: raccontare le cose come stanno effettivamente ed essere chiari rispetto alle reali possibilità di incidere effettivamente sul processo decisionale
- **Coerente**: l'idea di partecipazione che viene comunicata deve corrispondere alla possibilità reale di partecipare, dialogare ed essere ascoltati

[4] Riferimento: rielaborazione della Tabella 2 del documento "Comunicare Partecipazione" edito dalla Regione Emilia-Romagna (pag. 53).

- **Bidirezionale**: apertura ad un'interazione dialogica con la cittadinanza (non solo a senso unico)
- **Attendibile**: creare senso di fiducia grazie a informazioni e dati attendibili
- **Comprensibile e accessibile**: offrire informazioni comprensibili, facendo attenzione anche ai diversi tipi di disabilità e alla semplificazione del linguaggio amministrativo
- **Affidabile**: non vanno fatte promesse che non possono essere mantenute o supportati processi di facciata
- **Partecipata**: coinvolgere la cittadinanza nella creazione di loghi, slogan e prodotti di comunicazione, per creare senso di appartenenza e adesione alla causa
- **Autorevole**: evidenziare l'autorevolezza della fonte per aumentare l'efficacia delle informazioni divulgate
- **Auto-prodotta**: pianificare strategie di comunicazione con risorse e mezzi di comunicazione interni all'amministrazione, evitando una comunicazione che proviene da soggetti esterni
- **Tempestiva ed aggiornata**: fornire informazioni sempre aggiornate e in tempi certi, garantendo rapidità e divulgabilità
- **Originale**: saper sorprendere, interessare, emozionare, stimolare e motivare la partecipazione attiva dei cittadini andando oltre terminologie appartenenti ad un vecchio modo di amministrare.

In linea generale per le opere di comunicazione si suggerisce di rimanere coerenti con la **grafica** e lo stile adottato per il Documento di Piano, richiamando il logo e le relative rappresentazioni "a diamante" e i colori (es. ripartizione modale: nero per l'auto, azzurro per la bicicletta ecc.), che risultano molto efficaci a livello comunicativo.

4.2. Focus: il Cruscotto di Monitoraggio pubblico

In coerenza con quanto sviluppato come supporto alle attività interne di monitoraggio del PUMS (il Cruscotto di Monitoraggio), si propone di sviluppare una **versione pubblica** e divulgativa del cruscotto per la comunicazione a cittadini e stakeholder degli indicatori del PUMS e del loro andamento tramite **dashboard interattive**, seguendo la stessa metodologia di giudizi per ogni macro-obiettivo e obiettivo generale sviluppata per il Cruscotto di Monitoraggio.

La dashboard pubblica può essere sviluppata attraverso il sistema già implementato per il monitoraggio interno e pubblicata sul **sito web** del Comune alla sezione PUMS, o tramite *embedding* completo o link al Tableau Public. Nel caso dell'*embedding*, l'utente può consultare la dashboard direttamente sul sito del Comune, mentre nell'altro caso (link al Tableau Public), l'utente viene indirizzato sulla pagina Tableau Public del Comune di Ferrara. In entrambi i casi la dashboard è accessibile senza l'utilizzo di credenziali.

I criteri utilizzati per la definizione dei contenuti della dashboard pubblica riprendono le indicazioni del manuale Eltis già esposte al paragrafo 2.1 (informare il pubblico dei progressi nell'attuazione delle misure e nel conseguimento degli obiettivi, con risultati quantitativi e indicatori misurabili) e sono

sviluppati in coerenza con la strategia comunicativa proposta: in blocchi tematici sulla base degli **obiettivi generali** del PUMS di Ferrara.

Di seguito si riportano i mockup delle dashboard sulla base dei quali potrà essere sviluppato il Cruscotto di Monitoraggio pubblico. Un'opzione può essere di replicare semplicemente la stessa dashboard sviluppata per uso interno, , eventualmente in versione ridotta, con una "home page" che riprende i sei obiettivi generali del PUMS di Ferrara e le strategie associate (Figura 4.1). Un'altra opzione potrebbe essere lo sviluppo di una dashboard più **personalizzata** e allineata alle priorità espresse nel corso delle attività di partecipazione, con una home page che riprenda in primis gli obiettivi prioritari e i sovra-obiettivi indicati dal PUMS (Figura 4.2).

In assenza di uno **slogan** elaborato in fase di redazione del PUMS, si propone per la pagina di inquadramento "*PUMS di Ferrara: PUMS di Comunità*", riprendendo il titolo adottato per gli incontri di partecipazione. In alternativa, in occasione del lancio delle operazioni di comunicazione del monitoraggio, si può pensare di coinvolgere la comunità per trovare uno slogan alla dashboard del PUMS come opportunità di partecipazione.

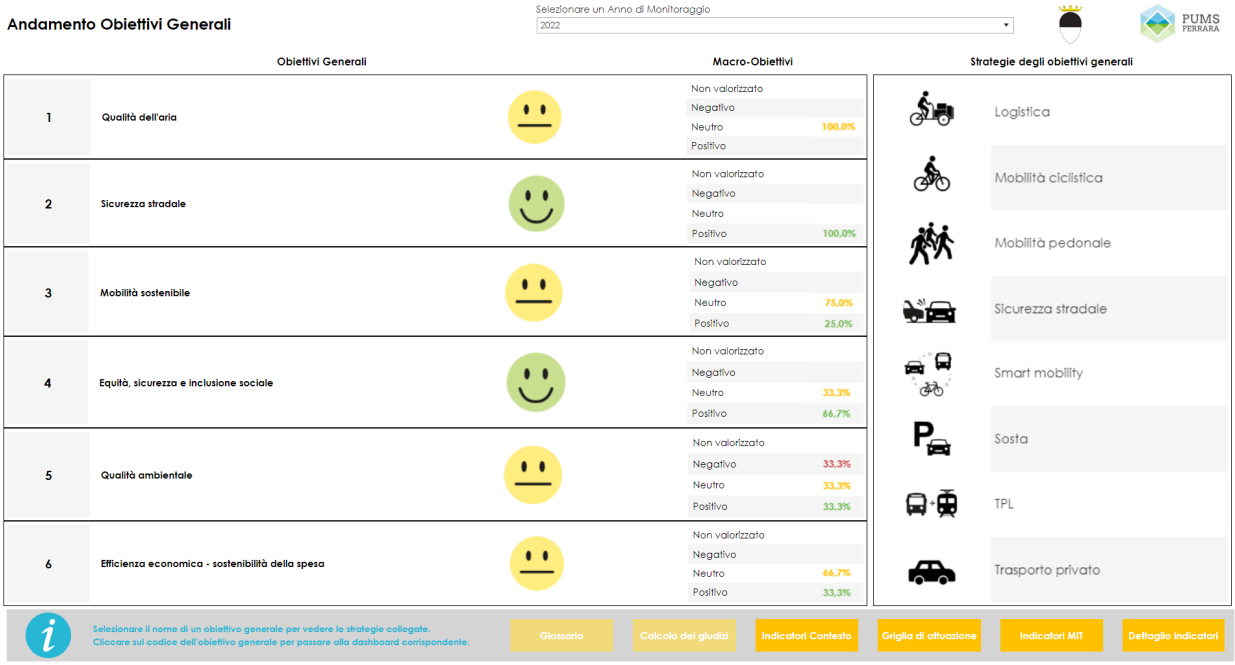

Figura 4.1 Mockup della dashboard pubblica – Opzione 1 sulla base del modello del Cruscotto di Monitoraggio sviluppato per uso interno

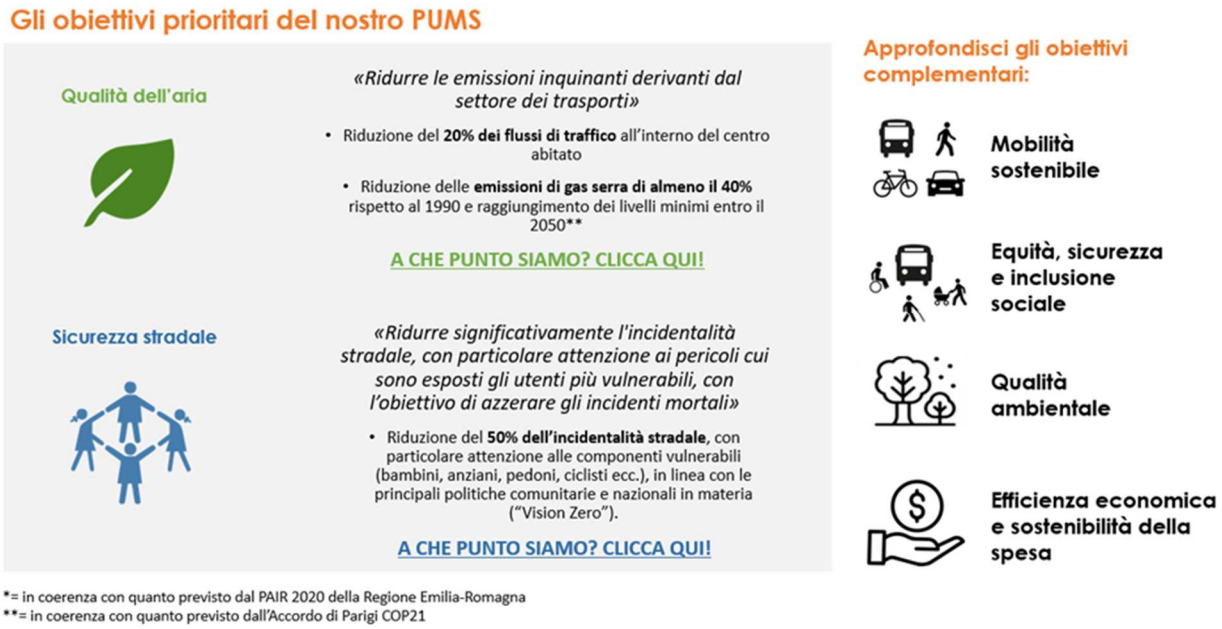

Figura 4.2 Mockup della dashbord pubblica – Opzione 2 personalizzata sulla base dei sovra-obiettivi e obiettivi prioritari

4.3. Focus: il Report sintetico di Monitoraggio

Al termine delle fasi di monitoraggio in itinere viene redatto un Report di Monitoraggio che contiene nel dettaglio le attività perseguite, le metodologie adottate ed i risultati raccolti sullo stato di attuazione e realizzazione del PUMS, valutando la sua capacità di perseguire gli obiettivi e i relativi target fissati. Viene quindi prodotta una versione sintetica e divulgativa di questo documento, il **Report sintetico di Monitoraggio**, che contiene in formato schematico, semplice e comprensibile le infografiche con i principali indicatori e risultati.

Il Report sintetico di Monitoraggio è il documento in cui vengono condensate le attività di ciascun biennio di monitoraggio. La sua pubblicazione tramite i canali istituzionali è fondamentale nell'ottica dell'instaurazione di una **comunicazione attiva** verso i cittadini e le imprese del territorio, che concorre positivamente anche al perseguimento complessivo dei target e obiettivi del PUMS. Il documento rappresenterà dunque una **sintesi divulgativa** dei contenuti e della struttura proposta nel Report di Monitoraggio, ovvero:

- Introduzione (metodi e scopi del monitoraggio; visione del PUMS)
- Andamento degli indicatori (per ogni obiettivo)
- Valutazione complessiva (risultati del cruscotto e analisi critica)
- Prossimi passi
- Glossario

Nella sezione relativa all'andamento degli indicatori di misurazione e attuazione si potrà fare affidamento alla selezione degli indicatori presentata in questo documento. Nello specifico, si potranno utilizzare **schede sintetiche** per ogni obiettivo generale, come quelle sottostanti, che prendono spunto da quelle utilizzate per il Report di monitoraggio. In queste schede sintetiche gli indicatori e

le relative unità di misura sono stati messi a sistema e i trend visualizzati con l'aiuto dei colori per permettere una più facile e intuitiva lettura dei dati da parte dell'uditorio. I titoli dei "sottogruppi" di indicatori per ogni **obiettivo generale** richiamano gli **obiettivi specifici espressi** negli obiettivi generali del PUMS di Ferrara (vedi Tabella 2.1).

Schede sintetiche per ogni obiettivo generale (in ordine di priorità)

Qualità dell'aria

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Ridurre le emissioni inquinanti derivanti dal settore dei trasporti				
Percorrenze centro urbano	veic*km	1.775.012	1.565.600	**-11,8%**
Miglioramento % diffusione veicoli a bassa emissione* del parco veicolare circolante	%	0,047	0,221	**+0,17%**

Tabella 4.2 Scheda sintetica per l'obiettivo "Qualità dell'aria"

*= Veicoli elettrici rispetto al totale della flotta.

Sicurezza stradale

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Ridurre significativamente l'incidentalità stradale				
Tasso di incidentalità stradale	incidenti/1000 ab.	4,01	2,73	**-32%**
Indice di mortalità stradale tra utenti deboli (pedoni, ciclisti, bambini, over 65)	morti/100 incidenti	1,50	0	**-100%**
Indice di lesività stradale tra utenti deboli (pedoni, ciclisti, bambini, over 65)	feriti/100 incidenti	51,31	5,03	**-90,2%**
Numero morti in incidenti stradali	n° morti	10	8	**-20%**
Numero feriti in incidenti stradali	n° feriti	630	437	**-30,6%**

Tabella 4.3 Scheda sintetica per l'obiettivo "Sicurezza stradale"

Mobilità sostenibile

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Garantire l'accessibilità completa alla città mediante l'ottimizzazione dell'offerta e l'integrazione trasporto Privato/Pubblico/Ferroviario/Mobilità Dolce				
Popolazione residente in ambiti con classe PTAL* tra 4 e 6	abitanti	92.785	98.862	+6,6%
Numero automobili e moto in sharing/abitanti	n°/10.000 ab.	2,26	2,29	+1,4%
Numero biciclette in sharing/abitanti	n°/10.000 ab.	0	1,53	+100%
Numero utenti iscritti servizio car sharing	utenti	2.613	5.681	+117,4%
Numero viaggi in auto in sharing	n°	15.101	22.194	+47%
Numero utenti iscritti servizio bike sharing	utenti	0	15.146	+100%
Numero viaggi in bike in sharing	n°	0	88.798	+100%
Estensione delle ZTL**	mq	1.290.000	1.280.000	-0,8%
Ridurre la dipendenza dal mezzo privato motorizzato, a favore di modi di trasporto a minore impatto				
Percentuale spostamenti in autovettura***	%	56	-	-
Percentuale spostamenti sulla rete integrata del TPL***	%	7	-	-
Percentuale spostamenti in ciclomotore/motoveicolo (mezzo privato) ***	%	4	-	-
Percentuale spostamenti in bicicletta***	%	23	-	-
Percentuale spostamenti a piedi***	%	10	-	-
Tasso di motorizzazione	n°auto/1000 ab.	647	655	+1,3%
Numero di colonnine elettriche	colonnine	5	16	+220%
Numero di Spazi Logistici di Prossimità (SLP)	SLP	0	0	+0%
Riequilibrare e recuperare quote di rete stradale e spazi pubblici a favore di una loro migliore fruibilità e condivisione da parte di pedoni, ciclisti e utenti del TPL				
Estensione della rete ciclabile	km	183	206	+12,6%
Estensione delle aree pedonali	ettari	4	5	+25%

*Tabella 4.4 Scheda sintetica per l'obiettivo "Mobilità sostenibile". *= riferito a dati Istat 2011.*

*=PTAL: Public Transport Accessibility Level (livello di accessibilità del trasporto pubblico), ed è un indice da 1 a 6 calcolato misurando la distanza alla fermata di TPL più vicina e la frequenza del servizio, dove 1 indica una bassa accessibilità al TPL e 6 un'eccellente accessibilità al TPL.

**= target estensione ZTL per il lungo periodo (2030): 4,5kmq (4.500.000 mq)

***= Dati derivanti dalle matrici del pendolarismo Istat 2011 e calcolati sulla base del mezzo utilizzato per il primo spostamento della giornata effettuato per motivi di lavoro o studio (in questo caso selezionando solo quelli con origine e destinazione all'interno del Comune di Ferrara).

Qualità ambientale

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Prevenire e contenere l'inquinamento acustico				
Livello di esposizione al rumore da traffico veicolare (residenti esposti a >55 dBA)	%	41,3	37,8	**+3,5%**
Ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas climalteranti derivanti dal settore dei trasporti				
Riduzione della congestione (tempi di percorrenza itinerari principali in ore di massima congestione/ tempi di percorrenza itinerari a flusso libero)	adimensionale	-	1,42	**-**
Migliorare la qualità del paesaggio urbano, contenere il consumo di suolo e la sua impermeabilizzazione				
Miglioramento della qualità dello spazio stradale e urbano	mq*/1000 ab	87.434	109.008	**+24,7%**
Estensione delle Zone 30	kmq	3,36	5,94	**+76,8%**
N. percorsi sicuri casa-scuola casa-lavoro	percorsi	2	3	**+50%**

Tabella 4.5 Scheda sintetica per l'obiettivo "Qualità ambientale"

*Mq di aree verdi, pedonali e Zone 30

Equità, sicurezza e inclusione sociale

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Ridurre l'esposizione della popolazione al rumore e agli inquinanti atmosferici, in particolare per i soggetti più sensibili				
Concentrazioni inquinanti NOx da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3	27,5	23,5	**-14,6%**
Concentrazioni inquinanti PM10 da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3	29	26,5	**-8,6%**
Concentrazioni inquinanti PM2,5 da centraline traffico e fondo urbano	µg/m3	17	16	**-5,9%**
Numero ore di sforamento limiti europei NO2	ore	0	0	**+0%**
Numero giorni di sforamento limiti europei PM10	giorni	52	38	**-26,9%**
Ridurre le barriere di accesso ai servizi di mobilità				
Diffusione impianti semaforici DANV*	%	0	16	**+16%**
Accessibilità stazioni: presenza dotazioni di ausilio a superamento delle barriere (ascensori, scale mobili, montascale, percorsi tattili, mappe tattili, annunci vocali di fermata, indicatori led/monitor per avviso fermata/direzione)	%	20	20	**+0%**

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Accessibilità parco mezzi: presenza dotazioni di ausilio in vettura a superamento delle barriere (pedane estraibili manuali o elettriche, area ancoraggio sedia a ruote, annunci vocali di fermata, indicatori led/monitor per avviso fermata/direzione)	%	47%	64,7%	+17,7%
Aumentare la consapevolezza e la libertà di scelta verso modi di mobilità più sostenibili, diffondendo e migliorando l'informazione resa a residenti e utenti della città sull'offerta dei servizi di mobilità				
Numero viaggi in car pooling	viaggi	0	40	+100%
N. aziende che prevedono lo smart working	-	-	-	-
N. Piani spostamento Casa-Lavoro	piani	2	5	+150%

Tabella 4.6 Scheda sintetica per l'obiettivo Equità, sicurezza e inclusione sociale"

*= dotati di dispositivi acustici per non vedenti.

Efficienza economica e sostenibilità della spesa

Indicatore	Unità di misura	Monit. 2019	Monit. 2022	Trend
Rendere efficace ed efficiente la spesa pubblica destinata alla mobilita (infrastrutture e servizi) e favorire un'azione degli uffici comunali efficace ed efficiente				
Tasso di occupazione	%	73	73,4	+0,4%
Livello di soddisfazione per il sistema di mobilità urbana con focus su Utenza debole (pedoni, disabili, anziani, bambini)	voto da 1 a 10	7,01	7,16	+2,1%
Costo medio di esercizio del TPL	€/km	4,42	3,71	-16%
Numero APP MaaS	app	1	1	+0%

Tabella 4.7 Scheda sintetica per l'obiettivo Efficienza economica e sostenibilità della spesa

4.4. Pianificazione delle attività

Il monitoraggio del PUMS è un processo che si struttura su un **ciclo biennale** in un arco temporale di dieci anni. È bene tenere conto di tale ciclicità al fine di capire quali sono i momenti strategici in cui inserire alcune precise azioni di comunicazione.

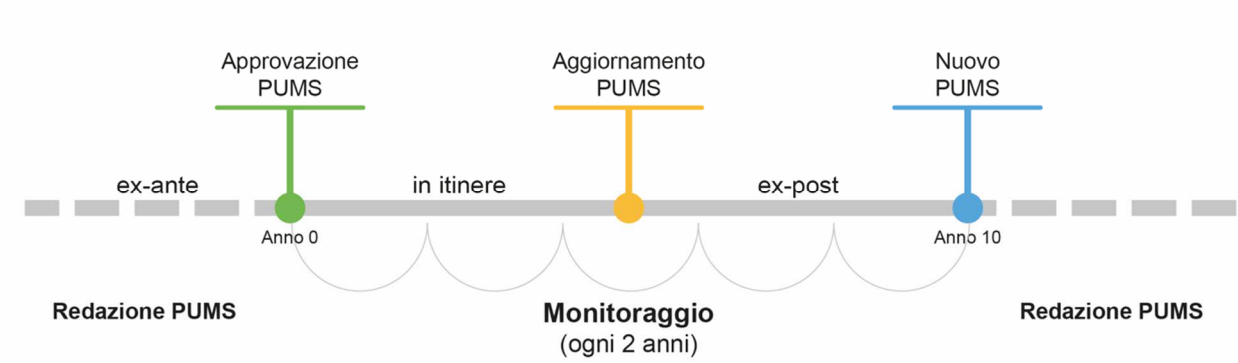

Figura 4.3 Arco temporale e fasi del PUMS

All'interno della finestra temporale di due anni, è possibile contraddistinguere alcune macro-fasi principali.

La **Fase 1** è caratterizzata dall'**acquisizione dei dati**, che si estende per tutti i mesi del biennio e si compone della collezione delle informazioni che costituiscono gli indicatori di misurazione e attuazione.

La **Fase 2** è dedicata all'**analisi degli indicatori** del Piano di Monitoraggio e alla **verifica del raggiungimento degli obiettivi**. Preliminarmente si analizzeranno gli indicatori di contesto e si effettueranno le valutazioni di carattere generale atte ad individuare se e quali fattori esterni possono aver determinato dei cambiamenti nel contesto territoriale di Ferrara tali da incidere sugli indicatori del PUMS. Successivamente verranno analizzati gli indicatori di misurazione e di attuazione del PUMS per verificare lo stato di avanzamento degli interventi e il loro impatto sul territorio. Tramite Cruscotto di Monitoraggio del PUMS sarà possibile ottenere dei giudizi complessivi sull'operato del PUMS per ogni obiettivo principale e complementare.

A questo punto si apre una **Fase 3**, che assume una direzione diversa sulla base dei giudizi complessivi ottenuti:

- Se le valutazioni sono **positive**, si procede con la condivisione in anteprima dei risultati con gli stakeholder, con lo scopo di condividere con associazioni, istituzioni ed imprese quanto fatto e realizzato nel solco di quanto previsto dal PUMS. La partecipazione sarà anche l'occasione per ascoltare il territorio e intercettare eventuali esigenze o necessità specifiche ancor prima che esse si sedimentino o assumano il livello di criticità, al fine di migliorare le azioni e le politiche previste nei successivi anni.
- Se le valutazioni sono **negative,** si procede con un'analisi approfondita delle criticità. Una volta verificato il ruolo di eventuali fattori esogeni (anche con il ricorso ad un'ulteriore analisi dettagliata degli indicatori di contesto) si procede alla predisposizione di eventuali azioni correttive (relative al piano di attuazione) e la raccolta di suggestioni di cui tenere conto nel successivo Report di Monitoraggio in concomitanza con l'aggiornamento del PUMS (5 anni dopo l'approvazione del Piano). Tali proposte dovranno essere condivise, discusse ed eventualmente integrate attraverso tavoli di partecipazione dedicati.

In entrambi i casi la terza fase termina con la **pubblicazione** e divulgazione del Report di Monitoraggio, la sua versione sintetica ed i relativi prodotti di comunicazione. Nel secondo caso, il report conterrà inoltre la raccolta di suggestioni per le successive fasi ed i risultati delle attività di partecipazione.

Per pianificare nel dettaglio, gestire, monitorare e dunque comunicare l'attuazione delle misure si può fare riferimento al Piano di attuazione, che specifica in dettaglio come e quando saranno attuati i singoli provvedimenti. Il **Piano di Comunicazione** va dunque di pari passo con il **Piano di monitoraggio** e di **attuazione** degli interventi, prevedendo iniziative di comunicazione e partecipazione in coincidenza con l'avvio di interventi di particolare impatto o in relazione al raggiungimento di importanti tappe ed obiettivi del PUMS, in grado di informare e raccogliere opinioni, critiche e suggerimenti.

Per questa ragione è necessario elaborare una **crono-programmazione** delle operazioni di comunicazione che sia periodica, regolare e allineata in particolare agli interventi più di impatto evidenziati nel PUMS e nei processi partecipativi, con aggiornamenti periodici sul loro stato di avanzamento. Ad esempio, si può prevedere che per alcuni degli interventi più significativi siano predisposte azioni di comunicazione **regolari**, come l'invio di una newsletter o l'aggiornamento dei dettagli nel sito internet istituzionale, e/o **di impatto**, come giornate informative o eventi nel luogo interessato dall'intervento (es. biciclettate collettive per inaugurare i nuovi percorsi ciclabili implementati, con la collaborazione degli stakeholder di categoria).

Indice delle figure

Figura 4.1 Mockup della dashboard pubblica – Opzione 1 sulla base del modello del Cruscotto di Monitoraggio sviluppato per uso interno 20

Figura 4.2 Mockup della dashbord pubblica – Opzione 2 personalizzata sulla base dei sovra-obiettivi e obiettivi prioritari 21

Figura 4.3 Arco temporale e fasi del PUMS 26

Indice delle tabelle

Tabella 2.1 Obiettivi generali e specifici del PUMS di Ferrara 8
Tabella 2.2 Qualità dell'aria: indicatori selezionati 10
Tabella 2.3 Sicurezza stradale: indicatori selezionati 10
Tabella 2.4 Mobilità sostenibile: indicatori selezionati 11
Tabella 2.5 Qualità ambientale: indicatori selezionati 12
Tabella 2.6 Equità, sicurezza e inclusione sociale: indicatori selezionati 12
Tabella 2.7 Efficienza economica e sostenibilità della spesa: indicatori selezionati 13
Tabella 3.1 Platea di stakeholder del processo partecipativo ex ante (citati e/o attivi) 16
Tabella 4.1 Strategie di comunicazione suddivise per canali comunicativi 18
Tabella 4.2 Scheda sintetica per l'obiettivo "Qualità dell'aria" 22
Tabella 4.3 Scheda sintetica per l'obiettivo "Sicurezza stradale" 22
Tabella 4.4 Scheda sintetica per l'obiettivo "Mobilità sostenibile". *= riferito a dati Istat 2011. 23
Tabella 4.5 Scheda sintetica per l'obiettivo "Qualità ambientale" 24
Tabella 4.6 Scheda sintetica per l'obiettivo Equità, sicurezza e inclusione sociale" 25
Tabella 4.7 Scheda sintetica per l'obiettivo Efficienza economica e sostenibilità della spesa 25