

APPENDICE

Il questionario e la traccia di intervista sulla Polizia Locale: strumenti di indagine per una gestione plurale del cambiamento

Premessa

Si è avuto a dire di quanto strategica sia la Polizia Locale nella definizione e gestione di problemi di sicurezza, soprattutto quando questi non vengono ridotti a questioni di mero ordine pubblico¹.

Si è, però, visto (cfr. cap.1) che gli scenari in cui opera attualmente la PL sono caratterizzati da una serie di “turbolenze” che provengono sia dall'esterno che dall'interno del suo perimetro organizzativo. Questi mutamenti espongono l'operatività dei servizi a istanze di verifica ed auto-verifica critica; inoltre, richiedono competenze professionali complesse, aggiornate, connotate da caratteri tecnico-specialistici, ma anche da attributi sociali e relazionali, la cui formazione non dipende tanto da “travasi” unidirezionali di conoscenze, ma necessita di una sistematica auto-riflessione sul fare operativo quotidiano. La capacità, cognitiva e pratica, di tenere seriamente in conto quel *dinamismo* finisce, dunque, per diventare una sfida centrale per l'efficacia/efficienza degli interventi di PL, per l'identità professionale degli addetti, così come per il consolidamento e lo sviluppo della cittadinanza dei titolari ultimi dei servizi (gli utenti reali e quelli potenziali).

Al livello politico, organizzativo e sociale, un passo importante per poter gestire in modo consapevole e critico *il cambiamento* (anche in materia di servizi di PL) è *conoscere* in modo appropriato le dimensioni, i problemi e le opportunità. Secondo l'approccio sociologico, tale obiettivo si raggiunge attraverso la “scoperta”, la raccolta sistematica e l'interpretazione della pluralità dei punti di vista espressi dai diretti protagonisti degli scenari indagati (nel caso operatori, politici, utenti). Sebbene, poi, si possano predisporre sia strategie di analisi che mirano a verificare l'estensione e la generalizzabilità dei fenomeni (come le *survey*), sia strategie di studio che si rivolgono più a ri-mettere in discussione, non dandoli per scontati, i significati degli stessi e le loro connessioni (è il caso delle indagini interviste in profondità o focus group). In entrambi i casi è necessario predisporre strumenti di rilevazione *ad hoc*, collocati entro strategie di rilevazione coerenti ed appropriate.

Per cogliere dimensioni, valenze e tensioni delle trasformazioni che sollecitano quotidianamente il lavoro delle Polizie Locali sono stati pensati due strumenti di rilevazione: il primo (*il questionario*), standardizzato, è rivolto a registrare il rilievo quantitativo dei fenomeni indagati, l'altro (*la traccia di intervista*) è finalizzata a “scoprire”, selezionare ed “approfondire” i significati, il ruolo, le connessioni e le contraddizioni relative alle stesse dinamiche osservate.

Il questionario sulla PL

Obiettivo di questo strumento è quello di ricostruire in modo sistematico, sul territorio, e ricorrente, nel tempo, lo scenario delle Polizie Locali in termini di: *dotazioni organiche; competenze attribuite e funzioni svolte; esperienze formative del personale; tendenze e criticità osservate entro i servizi e i loro ambienti*².

¹ Si consenta di rimandare a Carboni S., *Gli utenti dei servizi secondo la polizia locale. Verso la cittadinanza dell'utente a partire dalle rappresentazioni degli operatori della sicurezza*, in Rivista trimestrale di scienza dell'amministrazione, n. 4, 2005.

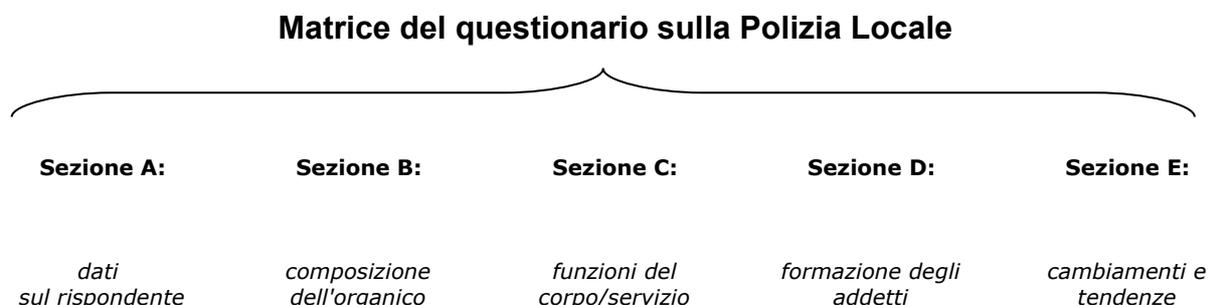
² Il questionario messo a punto dal gruppo di ricerca pisano per la regione Toscana, si caratterizza per questa esplicita e precisa finalizzazione conoscitiva, ma anche per aver assunto una cornice interpretativa “originale” che si concentra

La sua articolazione, però, non risponde tanto a esigenze di conoscenza genericamente sociografica, ma è finalizzata a mettere a fuoco le principali linee di tensione e di cambiamento presenti negli ambienti esterni ed interni alla PL, così che, proprio su tale base, siano rese disponibili informazioni coerenti anche circa: a) i *caratteri* dei potenziali soggetti di formazione; b) le *domande esplicite* di formazione che provengono dai Corpi e dai Servizi e le loro attuali opportunità di soddisfazione; c) i *bisogni impliciti* di formazione connessi a quelle tensioni operative che sono, a loro volta, indotte dalle trasformazioni che agitano lo scenario delle PL. Tutto ciò

Sebbene sia pensato per poter garantire una notevole ripetibilità della rilevazione, il questionario in oggetto rappresenta anche uno strumento piuttosto flessibile. Infatti, una medesima versione dello stesso può essere somministrata, ad intervalli di tempo successivi, per ricostruire serie storiche di dati, tra loro confrontabili, in modo da dare conto di dinamiche di cambiamento generalizzabili. Allo stesso tempo, però, la sua struttura rende disponibili, fin da subito e con minimi aggiustamenti, una serie di opzioni: sia circa i rispondenti, sia circa i contenuti. Sotto il primo aspetto (rispondenti), in generale il questionario si rivolge al personale della PL, può però essere somministrato, in modo esclusivo o congiunto, ai responsabili/comandanti (come è accaduto in questa prima esperienza di ricerca) ma anche alle altre tipologie di operatori. Dunque si presta sia a rilevazioni che coprono l'universo della popolazione indagata (i Corpi/Servizi di tutti i Comuni e di tutte le Province), sia a rilevazioni che coinvolgono campioni rappresentativi, magari stratificati, di popolazione (gli operatori di PL della regione). In tal modo la *survey* potrà evidenziare la distribuzioni dei fenomeni su base territoriale, ma anche quelle articolate su base organizzativa. Dal punto di vista dei contenuti, invece, le varie sezioni del questionario si prestano a omissioni, integrazioni, aggiustamenti e correzioni sia per adeguare domande e *items* alla specificità dei soggetti chiamati a rispondere, sia per andare incontro a eventuali esigenze di approfondimento di temi particolari.

Venendo al suo sviluppo interno *la matrice* del questionario si articola su più Sezioni. Ciascuna di esse si concentra su un tema di analisi specifico che, come si diceva sopra, è attualmente già delineato, ma può essere ri-modulato ulteriormente a seconda delle esigenze di ricerca.

Figura 1 - Matrice sintetica del questionario



Nel dettaglio, una prima Sezione del Questionario è dedicata alle informazioni relative al rispondente.

sulla dimensioni sociali della domanda di sicurezza e dell'offerta di prestazioni di autorità. Ciò non toglie ovviamente che l'analisi critica di esperienze conoscitive, sul tema, presenti attualmente nel dibattito scientifico sia risultata stimolante e proficua: a tale riguardo si citano fra gli altri: *Natura, ruolo e fabbisogni formativi delle polizie locali in Emilia Romagna* (2005); *Prima Indagine sugli organici e caratteristiche della polizia locale nel Friuli Venezia Giulia* (2005); *La polizia locale nel veneto: Seconda Indagine Regionale*, a cura di Transcrime (2003-2004); *Indagine UPI sulla Polizia Provinciale* (2005); *Valutazione del potenziale e del profilo professionale dell'Ufficiale di Polizia locale*, a cura dell'IREF (2007).

Figura 2 - Matrice della Sezione A

tema della sezione A	fenomeni focalizzati	tipologia destinatari
dati sul rispondente:		
	tipologia di servizio di appartenenza (Polizia Municipale, Corpo Unico, Polizia Provinciale)	tutti gli addetti
	comune e provincia di riferimento	tutti gli addetti
	sexso	tutti gli addetti
	fascia di età	tutti gli addetti
	titolo di studio	tutti gli addetti
	posizione contrattuale	tutti gli addetti
	livello contrattuale	tutti gli addetti
	anzianità di servizio	tutti gli addetti
	anzianità nella posizione contrattuale attuale	tutti gli addetti
	anzianità nella posizione contrattuale ricoperta presso l'attuale servizio	tutti gli addetti
	esperienze occupazionali pregresse	tutti gli addetti

Con essa si ricostruiscono: il profilo socio-anagrafico degli interlocutori (genere, età, titolo di studio), ma anche il loro status organizzativo (posizione e livello contrattuale, anzianità di servizio) e professionale (esperienze occupazionali pregresse). Inoltre vi si registra la tipologia del servizio di appartenenza (Polizia Municipale, Provinciale o Corpo Unico) e il territorio presso cui l'intervistato presta servizio (Comune e Provincia).

La finalità che si attribuisce a questa prima *tranche* di domande è ovviamente quella di tracciare l'identità socio-anagrafica o di una parte rappresentativa dell'intera PL regionale o di un suo intero sub-universo (come accade nel questionario somministrato a tutti i Comandanti). Inoltre, l'incrocio dei profili soggettivi, che qui emergono, con molte altre domande del questionario consente di individuare le eventuali tensioni presenti tra i punti di vista di operatori posizionati fra loro in modo diverso: sia nella più ampia struttura sociale (per esempio tra anziani e nuove leve; tra uomini e donne; tra soggetti più istruiti e quello meno), sia in quella organizzativa (ad esempio tra inferiori e superiori, tra organici e precari, etc).

Figura 3 - Matrice della Sezione B

tema della sezione B	fenomeni focalizzati	tipologia destinatari
composizione dell'organico :		
ampiezza	numero totale addetti	tutti gli addetti
distrib. di caratteri ascritti e acquisiti	numero addetti di livello C per tipologie contrattuali e genere	responsabili/comandanti
	numero addetti di livello D per tipologie contrattuali e genere	responsabili/comandanti
	numero dirigenti per tipologie contrattuali e genere	responsabili/comandanti
	numero addetti di livello C per fasce di età e genere	responsabili/comandanti
	numero addetti di livello D per fasce di età e genere	responsabili/comandanti
	numero dirigenti per fasce di età e genere	responsabili/comandanti
	numero addetti di livello C per titolo di studio e tipologia contrattuale	responsabili/comandanti
	numero addetti di livello D per titolo di studio e tipologia contrattuale	responsabili/comandanti
	numero dirigenti per titolo di studio e tipologia contrattuale	responsabili/comandanti
fluttuazioni	numero assunzioni realizzate nell'anno precedente alla rilevazione	responsabili/comandanti
	numero delle assunzioni previste per l'anno della rilevazione	responsabili/comandanti
dislocazione della funzione di governo	titolarità della delega per la polizia locale (Sindaco/Presidente o Assessore)	tutti gli addetti

Una seconda Sezione ricostruisce la composizione interna degli organici di PL ed è sensibile anche ad alcune loro fluttuazioni. Con essa si intende indagare l'estensione complessiva delle dotazioni umane, ma soprattutto si prova ad analizzare la distribuzione del personale dei vari livelli (C, D e dirigenti) per genere, età, titolo di studio e "stabilità" occupazionale (contratti a tempo determinato o indeterminato). Inoltre si segnala il dinamismo introdotto da eventuali assunzioni recenti e programmate.

Simili informazioni, ovviamente, consentono di evidenziare alcuni attributi sociali propri delle organizzazioni, così da poter delineare i profili collettivi, più o meno prevalenti sul territorio, e da segnalare eventuali terreni di tensione interni all'assetto del personale. Ma i dati che si attendono da questa sezione consentono, anche, di mettere a fuoco le caratteristiche "attuali" dell'intera utenza potenziale di iniziative di formazione.

In termini tecnici le domande in oggetto, data la complessità delle informazioni che richiedono, si prestano ad essere somministrata a soggetti particolarmente avvertiti circa l'assetto complessivo dei servizi (come i responsabili o i comandanti), soprattutto quando ci si riferisce a realtà di servizio medio-grandi.

Dal punto di vista della sua finalità si è di fronte ad una Sezione pensata per *monitorare sistematicamente* la struttura organica oggettiva dei servizi, dunque sarà tanto più utile quanto più verrà somministrata in modo reiterato nel tempo e a copertura dell'universo preso in considerazione.

Figura 4 – Matrice della Sezione C

tema della sezione C	fenomeni focalizzati	tipologia destinatari
le funzioni :		
	presenza di deliberazioni dell'ente locale in materia di competenze/funzioni di PL	responsabili/comandanti
	distribuzione del peso delle determinazioni dell'ente locale per materie di competenza della PL	responsabili/comandanti
	distribuzione dell'incidenza delle varie funzioni sul carico di lavoro complessivo del servizio	tutti gli addetti
	distribuzione dell'ammontare di operatori a tempo determinato dedicati alle varie funzioni	responsabili/comandanti
	distribuzione dell'ammontare di operatori a tempo indeterminato dedicati alle varie funzioni	responsabili/comandanti
	distribuzione dell'ammontare di soggetti volontari coinvolti in alcune funzioni	responsabili/comandanti

Una terza Sezione è dedicata alla ricostruzione delle funzioni/competenze che impegnano in maniera più significativa l'operatività reale delle PL. In questa area il questionario si rivolge alla discussa questione di cosa faccia *davvero* la PL. L'obiettivo non è tanto quello di ri-ordinare l'insieme di attribuzioni istituzionali, formalmente previste per i servizi, ma di registrare l'eventuale scarto che sussiste tra queste e le loro specificazioni, locali, di matrice politica o tecnica.

In particolare, le domande ivi contenute hanno lo scopo di ricostruire il ventaglio di quelle materie ritenute "prioritarie" entro la PL e su cui si concentra l'impegno reale e quotidiano dei servizi. Ciò viene messo in evidenza attraverso: a) la verifica di quale peso relativo venga riconosciuto alle diverse competenze istituzionali, rispetto al carico di lavoro complessivo dei servizi; b) la ricostruzione di quale investimento facciano le organizzazioni, in termini di attribuzione di risorse umane, tra i diversi tipi di intervento.

Sempre in termini di attribuzione di risorse umane a funzioni e servizi, il quadro dei possibili investimenti si completa, poi, con l'esplorazione di quegli ambiti operativi che, stanti i limiti normativi esistenti, coinvolgono risorse volontarie più o meno organizzate. Tale fenomeno apre ad uno scenario particolarmente rilevante in termini di promozione sostanziale della cittadinanza degli utenti reali e potenziali; è passibile di specificazioni ad hoc, qualora si vogliano approfondire modalità, criticità e potenziali sviluppi della collaborazione attiva con la società civile nella definizione della sicurezza collettiva.

In generale, si può precisare come anche questa area del questionario abbia per lo più scopi di

monitoraggio sistematico di caratteri collettivi, anziché individuali, dei corpi/servizi: dunque non intende cogliere le diverse rappresentazioni soggettive di un medesimo fenomeno e si presta ad essere sottoposta soprattutto ad interlocutori capaci di controllare la complessità dello scenario organizzativo del servizio di appartenenza. A ciò fa eccezione il tema del peso attribuito alle varie materie di competenza della PL: infatti proprio questo aspetto può presentare una significativa variabilità soggettiva nelle valutazioni; così che l'agglutinarsi di rappresentazioni fra loro diverse può evidenziare tensioni importanti a proposito di fenomeni che coinvolgono la coerenza organizzativa, ma anche l'identità professionale degli operatori.

Proseguendo, anche la sezione dedicata alla formazione degli addetti costituisce un'area piuttosto articolata. Il suo obiettivo è sostanzialmente duplice: a) raccogliere informazioni sui connotati delle esperienze formative condotte, comprese le loro modalità di programmazione e organizzazione; b) rilevare le dimensioni problematiche che riflettono bisogni formativi insoddisfatti in tutto o in parte. In dettaglio, una prima batteria di domande indaga le modalità con cui entro i corpi/servizi vengono individuati i bisogni formativi del personale ed in cui vengono definite e programmate le offerte di formazione. Con essa si intende verificare quanto e come la funzione formativa acquisti oggi carattere strutturale nella PL; ma si cerca di registrare anche quale livello di diffusione abbia assunto la capacità di definire il bisogno formativo, non in astratto, ma a partire dall'analisi delle dinamiche reali dei servizi. Simili informazioni possono essere considerate indicatori del grado di specializzazione e formalizzazione a cui si attesta la funzione formativa, ma possono anche far emergere le rappresentazioni critiche dei destinatari della formazione sul modo in cui realmente quella funzione opera. Proprio per questo le domande si prestano, a seconda degli scopi di indagine, ad essere sottoposte o soltanto a testimoni privilegiati (come a responsabili e coordinatori) o a tutte le tipologie di personale (anche alle categorie con compiti più esecutivi).

Figura 5 – Matrice della Sezione D

tema della sezione D	fenomeni focalizzati	tipologia destinatari
la formazione		
strutture e modalità dedicate	presenza nel corpo/servizio di piani di formazione e loro reiterazione	tutti gli addetti
	presenza nel corpo/servizio di strutture o competenze dedicate	tutti gli addetti
	modalità individuazione fabbisogni formativi presso il corpo/servizio	tutti gli addetti
	frequenza nel corpo/servizio di analisi sullo stato dei servizi per la definizione dei bisogni formativi	tutti gli addetti
ambiti di criticità operativa	grado di criticità per la funzione di comandante di alcuni ambiti	tutti gli addetti
	grado di criticità per la funzione di operatore di alcuni ambiti	tutti gli addetti
temi di rilievo per la formazione	grado di rilevanza di alcune aree di formazione per i comandanti	tutti gli addetti
	grado di rilevanza di alcune aree di formazione per gli altri operatori	tutti gli addetti
	grado di rilevanza di alcune aree per organizzare attività di specializzazione/aggiornamento	tutti gli addetti
esperienze di formazione del rispondente	frequenza del rispondente di corsi di formazione/specializzazione negli ultimi 5 anni	tutti gli addetti
	tipologia di corso di formazione/specializzazione frequentato dal rispondente negli ultimi 5 anni	tutti gli addetti
	valutazione del livello di preparazione in ingresso proprio degli addetti	tutti gli addetti
esperienze di formazione del corpo/servizio	presenza di attività di formazione in <u>ingresso</u> svolte nell'anno precedente alla rilevazione	responsabili/comandanti
	numero delle attività di formazione in ingresso svolte nell'anno precedente alla rilevazione	responsabili/comandanti
	(per ciascuna attività): argomento	responsabili/comandanti
	numero addetti coinvolti	responsabili/comandanti
	qualifica addetti coinvolti	responsabili/comandanti
	durata complessiva in ore	responsabili/comandanti
	fornitori	responsabili/comandanti
	presenza di attività di <u>aggiornamento/specializzazione</u> svolte nell'anno precedente alla rilevazione	responsabili/comandanti

	(per ciascuna attività): argomento	responsabili/comandanti
	numero addetti coinvolti	responsabili/comandanti
	qualifica addetti coinvolti	responsabili/comandanti
	durata complessiva in ore	responsabili/comandanti
	fornitori	responsabili/comandanti

Una seconda batteria di domande si presta, poi, esplicitamente a raccogliere le rappresentazioni che gli addetti hanno circa: a) le criticità che condizionano lo svolgimento delle funzioni dirigenziali e di quelle esecutive; b) i livelli di competenza presenti tra gli operatori al momento dell'ingresso al ruolo; c) gli ambiti tematici su cui dovrebbero svilupparsi le attività di formazione, aggiornamento e specializzazione di responsabili ed esecutivi. Anche in questo caso le informazioni raccolte possono essere finalizzate a ricostruire lo scenario collettivo dei corpi/servizi ed allora meriterà che siano sottoposte ad osservatori privilegiati rappresentativi dell'organizzazione; ma quesiti assai simili possono anche rilevare le tensioni interne alle organizzazioni: allora potranno utilmente essere diretti alle varie tipologie di addetti, in modo da valorizzare proprio il pluralismo e la reciprocità delle posizioni e delle rappresentazioni.

Un'ultima batteria di domande costituisce, infine, una sorta di micro-questionario nel questionario generale. Con essa si intende descrivere ed analizzare le esperienze formative sperimentate dagli addetti ed attivate nei servizi: distinguendo quando queste si profilano come formazione in ingresso e quando, invece, rappresentano opportunità di aggiornamento e specializzazione. In maggioranza l'area in parola contiene quesiti che non riguardano tanto l'esperienza del rispondente quanto quella dell'intera comunità operativa di riferimento: motivo per cui si prestano ad essere rivolti, ancora una volta, a interlocutori selezionati e competenti in materia, capaci di ricostruire uno scenario complessivo oltre che una esperienza individuale. Per ogni attività formativa, svolta presso il servizio nell'anno precedente alla rilevazione, si registrano: temi trattati, numero e qualifica dei destinatari, durata complessiva in ore del corso, tipologia dei soggetti fornitori dell'intervento

Figura 6 – Matrice della sezione E

tema della sezione E	fenomeni focalizzati	tipologia des
cambiamenti e tendenze	orientamento dei principali cambiamenti attivi sul territorio	tutti gli addetti
	orientamento dei cambiamenti a carico delle funzioni di PL	tutti gli addetti
	orientamento dei cambiamenti a carico delle strategie di intervento di PL	tutti gli addetti
coordinamento	grado di necessità di interventi integrati sul territorio di riferimento	tutti gli addetti
	grado di importanza dell'istituzionalizzazione del coordinamento	tutti gli addetti
	titolarità della funzione di coordinamento nel territorio di riferimento	tutti gli addetti
	rilievo di alcuni temi per la formazione dei coordinatori	tutti gli addetti

Venendo infine all'ultima sezione, questa è dedicata alle trasformazioni che interessano esplicitamente gli scenari, esterni ed interni al perimetro organizzativo della PL. In particolare, poi, in essa ci si sofferma su quelle che possono essere considerate le più rilevanti strategie di adattamento operativo a tale dinamismo: come ad esempio l'integrazione fra risorse e interventi e il loro coordinamento. Va da sé che il carattere estensivo e trasversale dei fenomeni di cui si tratta e la probabilità che, sul tema, si agglutinino tensioni e frizioni tra punti di vista sociali e organizzativi diversi rende l'intera area del questionario adatta ad una somministrazione estesa ad ogni tipologia di operatori.

In dettaglio, la sezione si rivolge, in prima battuta, ad individuare i *fattori di cambiamento*, attivi nell'ambiente sociale in cui la PL opera. Quindi i rispondenti sono chiamati a indicare quali tendenze (di incremento, decremento o stabilità) si registrano, a loro avviso, a carico dei *problemi* e delle *domande di sicurezza* provenienti dal territorio. Ciò anche in modo da verificare il peso e la distribuzione sia di interpretazioni più criminologiche e propense a definizioni di ordine pubblico dei problemi, sia di interpretazioni più sensibili alle valenze sociali della crisi di sicurezza e della

loro gestione.

In seconda battuta, ci si rivolge anche alle tendenze che coinvolgono *l'offerta degli interventi di sicurezza*: ciò non solo per verificare come vari nel tempo l'intensità dell'impegno operativo tra i diversi settori di competenza, ma anche per evidenziare quale coerenza sussista tra gli aggiustamenti assunti sul fronte degli interventi e le tendenze emergenti sul fronte delle domande e dei bisogni. Da un lato, infatti, si intende verificare quali funzioni "istituzionali" vadano sviluppandosi e quali invece si stabilizzino o regrediscano; dall'altro, si prova ad estendere lo sguardo oltre le funzioni e le competenze formali per registrare quali altre strategie di adattamento, spesso complesse, le PL adottino, e dunque verso quale "identità" vada proiettandosi questa importante autorità locale. In tale scenario si propongono alcune considerazioni anche circa i principali problemi e le principali criticità incontrate da operatori e dirigenti nell'ottica di una "modernizzazione" della funzione di polizia locale.

L'attenzione per le difficoltà e i problemi incontrati nello svolgimento attuale della professione, merita, però, una riflessione propria. Infatti consente di ragionare criticamente sulle tendenze e sui mutamenti che interessano l'operatività quotidiana della PL e, di riflesso, sui cambiamenti che interessano i bisogni, le domande di sicurezza e l'esigenze di partecipazione dei cittadini. Ma il tema delle *difficoltà operative* consente anche di gettare lo sguardo sull'esigenza di strumenti e competenze, attuali e urgenti, ma non sempre disponibili per il personale, e soprattutto, quasi mai tradotti esplicitamente in domande di dotazioni e di formazione. Da questo punto di vista risulta interessante confrontare le informazioni provenienti dalle domande sui cambiamenti e sui problemi e quelle relative alla tipologia di formazione desiderata e sperimentata realmente dagli operatori (cfr. Sez. D).

La traccia di intervista: una mappa dei temi rilevanti e delle loro connessioni significative per orientare la ricerca

Il secondo strumento di rilevazione, messo a punto dal gruppo di ricerca, è rappresentato da una *traccia tematica*, essenziale per realizzare ed analizzare interviste in profondità rivolte a testimoni privilegiati appartenenti alla PL.

Obiettivo conoscitivo della *traccia* è guidare l'esplorazione delle *valenze sociali* riscontrabili:

- nell'ambito delle *crisi* di sicurezza e delle *domande sociali* di ristoro;
- sul piano degli *adeguamenti operativi* messi in campo dalla PL per fronteggiare quelle stesse crisi;
- sul fronte degli *strumenti* e delle *abilità* che necessitano agli operatori per adeguare ricorsivamente i servizi alle nuove tensioni.

Rispetto al questionario consente una rilevazione più flessibile e dialogata, ma anche più mirata tematicamente, in quanto si concentra esplicitamente: 1) sulle dinamiche sociali che producono problemi di sicurezza e domanda di intervento collettivo; 2) sul conseguente carattere sociale presentato dai problemi di sicurezza; 3) sulle modalità a forte valenza relazionale con cui si possono gestire simili istanze³.

Dal punto di vista metodologico la *traccia orienta* l'individuazione delle dimensioni sociali della sicurezza, senza però pre-determinarla, in quanto con essa

- a. si delimita in modo flessibile l'interesse conoscitivo dei ricercatori;
- b. si propone una prima chiave di lettura dei fenomeni indagati, evidenziandone l'importanza, i significati e le connessioni;
- c. si ri-ordinano, in base a quella chiave di lettura, le ricostruzioni, ampie ed aperte, prodotte dagli intervistati.

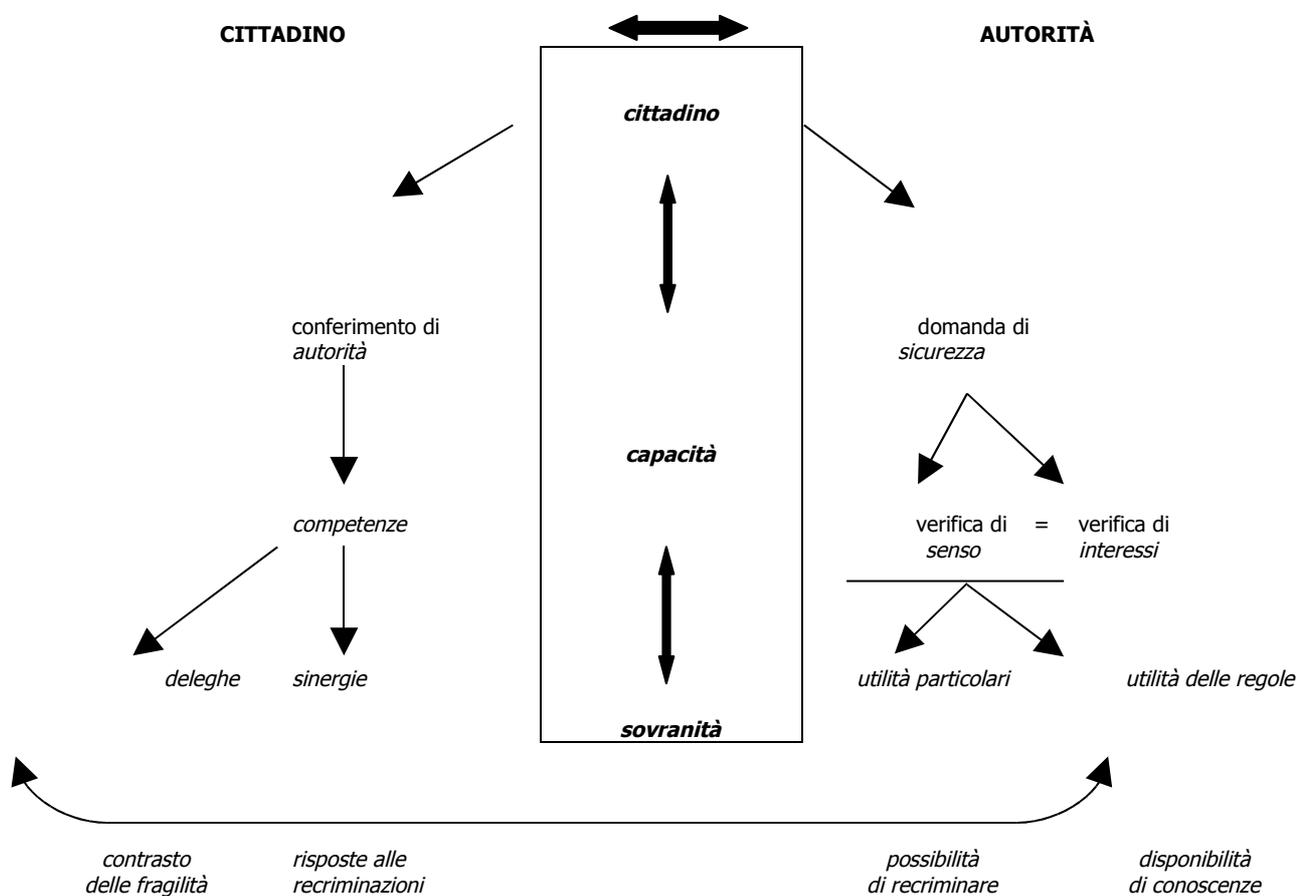
Lo strumento, dunque, non si configura come una griglia di quesiti, già definiti, da somministrare ad interlocutori assunti come meri informatori. Piuttosto, si propone come una *mappa dei temi e delle connessioni ritenute rilevanti* dal gruppo di ricerca: una mappa costruita in base ad assunti

³ Temi, questi, a cui è dedicata soltanto la Sezione E del questionario.

teorici ed a rilievi conoscitivi condivisi e pensata per essere sottoposta alla precisazione, allo sviluppo o alla critica degli stessi *intervistati*. A questi si riconosce il ruolo di co-protagonisti dello studio, per cui se ne provoca sia la capacità di arricchire con osservazioni empiriche le ipotesi dei ricercatori (validazione), sia la capacità di modificare, negare o ribaltare cornici e contenuti (critica). In tal senso i testimoni privilegiati vengono ritenuti dei veri e propri “esperti”: in quanto si assume che, proprio per la posizione sociale ricoperta, ogni giorno sono chiamati a leggere ed interpretare i fenomeni, selezionati, per poterli gestire ed agire concretamente.

Venendo alla sua struttura ed ai suoi contenuti l’ipotesi generale (vd. figura 7) che assume la traccia è quella per cui tra *cittadinanza* ed *autorità* si può dire che sussista un legame di reciprocità: per cui, sebbene, valgano le rispettive peculiarità e le inevitabili tensioni tra i due termini della relazione, non è possibile conoscere e realizzare l’una senza implicare l’altra.

Figura 7 – La traccia di intervista: ipotesi generali



In particolare, l’autorità, come titolarità e capacità di condizionare l’altrui volere e di “dare ordini”, può costituire uno strumento importante di coordinamento di azioni collettive finalizzate a mettere a disposizione degli individui opportunità essenziali di autorealizzazione sociale e, dunque, opportunità essenziali di cittadinanza (intesa qui come la capacità, o la libertà, di *conseguire* i propri obiettivi). In particolare, un cittadino reso effettivamente “capace” di *conseguire* interessi e valori, può meglio essere connotato come un cittadino “sovrano”.

In tale direzione, la *sicurezza*, intesa, in generale, come la possibilità di prefigurarsi le conseguenze dell’agire proprio e altrui, può costituire un bene, prodotto dall’azione collettiva coordinata autoritativamente, particolarmente importante per la capacitazione individuale (ovvero per la sovranità del cittadino).

Più nel dettaglio, se la libertà di conseguire del cittadino-sovrano può essere sostenuta utilmente attraverso l'intervento di un comando esterno, ciò si dà in quanto le istituzioni di autorità sono dotate di nuclei di competenze specifiche, talvolta svolte e amministrare in proprio (quindi delegate per intero) e tal'altra svolte e amministrare in sinergia (con altri attori istituzionali e non).

D'altro canto, tanto più il cittadino *delega* la realizzazione dei propri interessi-esigenze di autorealizzazione alle istituzioni di autorità, tanto più si presenta per lui il bisogno di chiamarle in causa (*domanda di sicurezza*) non solo per conoscere/fruire dei loro "servizi", ma per verificare o criticarne l'adeguatezza dell'operato, in relazione a interessi che possono essere più specifici ma anche più ampi e condivisi. La comprensibilità e la verificabilità, da parte del cittadino, dell'operato e dell'offerta dei servizi di autorità, indipendentemente dai loro singoli contenuti, di per sé può essere già considerato un prodotto rassicurante, ma non basta. Infatti, la cittadinanza non si dispiega immediatamente e stabilmente in sovranità, per cui: "il punto non è provocare rassicurazione; c'è, piuttosto, da riprodurre le condizioni della sovranità; da qui la catena sottostante come un continuo di riflessività capace di saldare in positivo il circuito di cittadinanza e autorità: gli esiti attesi devono essere ottenuti, i funzionamenti e gli apparati devono rispondere, il cittadino deve vedere la crescita delle sua capacità, oltre a vedersi evitati o rimediati contrattempi e vulnerazione; se tutto ciò non accadesse verrebbe meno sia cittadinanza che autorità"⁴

Dunque, la sicurezza costituisce un'importante istanza di autorealizzazione sociale per gli individui (un bisogno sociale) a cui l'autorità (nella fattispecie quella di PL) può rispondere utilmente con i suoi "diversi" servizi (potendo mettere, quindi, a disposizione un vero e proprio bene pubblico). Essa può essere utilmente garantita dall'intervento, diretto o indiretto, di istituzioni di autorità, come la PL, sebbene ciò avvenga entro una relazione di delega "condizionata" di competenze e poteri. Infatti, tanto più alle prestazioni (regolative o di servizio) dell'autorità si chiederà di corrispondere ai bisogni dei cittadini, tanto più i funzionamenti dei servizi necessiteranno di essere sottoposti a processi di verifica sociale e di partecipazione attiva da parte degli utenti reali e potenziali (cittadinanza). Ciò, a maggior ragione, a fronte di istanze di sicurezza-autorealizzazione dei cittadini che tendono a presentarsi in forma complessa e dinamica in corrispondenza con l'avanzare dei caratteri di dinamismo e di complessità propri dei sistemi di relazione, moderni, entro cui i soggetti vivono e si formano. Ne consegue che, i temi specifici su cui con la traccia di intervista fissa ulteriormente l'attenzione diventano (vd. figura 8):

- le *matrici sociali* sottese ai problemi di sicurezza più attuali ed ai relativi bisogni dei cittadini;
- i *caratteri sociali* propri delle modalità di intervento messe a punto dai servizi per rispondere a quelle istanze;
- gli *strumenti* e le *competenze sociali* necessarie agli operatori di PL per individuare e gestire le più attuali esigenze di securizzazione.

Con il *primo fuoco* (vedi figura 8) si intende evidenziare l'opportunità di verificare *se e come* i più attuali problemi di sicurezza, percepiti dagli operatori, sul proprio territorio, possano essere ricondotti a dinamiche di trasformazione dei più importanti sistemi di relazione. Tensioni negli assetti familiari, ridefinizioni istituzionali, ma anche il modificarsi delle forme di convivenza associativa, come quelle del gruppo dei pari o del quartiere, per non parlare dell'alterarsi dei profili demografici o abitativi di un territorio, possono, infatti, produrre rischi e minacce a carico di individui e gruppi che a loro volta si traducono in bisogni e istanze di prestazioni di autorità.

Da un lato, dunque, i problemi di sicurezza possono essere considerati *effetti collaterali* del modo in cui i diversi sistemi di relazione moderni esprimono i propri *caratteri*: la differenziazione interna e il dinamismo continuo. Dall'altra problemi e domande di sicurezza si configurano spesso come conflitti tra diverse identità o tra diversi interessi. Così, la richiesta di intervento, la chiamata in causa dell'autorità, corrisponde, in fondo, all'esigenza, di nuove o mutate soggettività, di sviluppare un maggior controllo dei propri scenari e un maggior protagonismo sul proprio contesto sociale

⁴ Cfr. Bonetti M., Carboni S., Guidi R. e Ruggeri F. (a cura di), *Cittadinanza e autorità: alla ricerca delle possibilità di sviluppo e delle condizioni di atrofia*, Rapporto di ricerca del Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa, anno 2006.

Tanto più i problemi di sicurezza vengono messi in correlazione con lo sviluppo dei caratteri, complessi e dinamici, dei sistemi di relazione attuali, tanto più è probabile che molte delle modalità di intervento, autosufficienti e protocollari, delle PL siano messe in crisi e si evidenzia la necessità di soluzioni innovative, magari integrate e processuali. Ecco allora che il *secondo fuoco* della traccia è dedicato ad evidenziare i caratteri e le difficoltà incontrate dagli interventi di PL che si rivolgono ai più recenti e complessi problemi di sicurezza, emersi sul territorio. In questo modo, si tematizzano le possibili interpretazioni che vengono elaborate circa il ruolo di autorità della polizia locale, del suo modo di operare, delle sue competenze e risorse (anche formative) in funzione dei nuovi connotati assunti dagli scenari sociali che incidono sulla sicurezza. In particolare, si ipotizza che a fronte di problemi che si legano sempre più a squilibri relazionali ed alla compressione del protagonismo dei cittadini, interventi coerenti, efficaci ed efficienti non potranno che essere quelli in cui si rinforzano legami e connessioni e si coinvolgono attori e competenze. Anche per la PL, diventano strategiche *dinamiche di relazione* che si realizzano su alcuni specifici piani operativi. In primo luogo, si pensa alle dinamiche che riguardano la costruzione pubblica e dialogata dell'agenda degli interventi (*chi partecipa alla selezione dei problemi?*). In secondo luogo, si pensa alla realizzazione di interventi basati sull'integrazione di risorse, competenze e protagonismi propri dei servizi (intra-PL e extra-PL) ma anche dislocati sul territorio (organizzazioni di volontariato, associazioni, gruppi spontanei o singoli cittadini). In terza battuta, ci si riferisce all'attivazione di flussi comunicativi bidirezionali che garantiscono al cittadino-utente la possibilità di interagire con la PL: a) segnalando bisogni e necessità; b) ricevendo informazioni e orientamenti che riguardano la distribuzione delle competenze istituzionali, ma anche lo stato delle pratiche e degli interventi avviati; c) esprimendo proteste e recriminazioni sull'operato dei servizi stessi non solo per garantire forme di tutela individuale, ma anche per assicurare un canale, essenziale, di feedback organizzativo. L'intento della traccia, però, non è solo quello di evidenziare *quale rilievo il lavoro sociale vada, di fatto, assumendo entro la PL e in quali forme specifiche si manifesti*, ma è anche quello di individuare: *gli ostacoli che si frappongono al suo sviluppo* (culturali, organizzativi, politici) e *le risorse* (strumentali, organizzative o formative) di cui esso necessita.

Il terzo fuoco dell'intervista si concentra sul tema della formazione degli operatori intesa come risorsa essenziale per innescare *processi di adeguamento operativo* nella PL che siano: a. sensibili alle trasformazioni sociali attive sullo scenario dei problemi; b. adeguati alle istanze di cittadinanza degli utenti; c. capaci di sviluppare relazionalità e protagonismi.

In tal senso si provano a mettere a fuoco gli elementi di continuità e di discontinuità che si profilano nelle esigenze formative della Polizia Locale, rispetto al passato e quindi rispetto ai percorsi fin ora istituzionalizzati e codificati.

Si cerca di evidenziare, su questa via, quali adeguamenti sarebbero auspicabili, sia nelle opportunità di formazione propedeutica alla professione che nella formazione continua e nei percorsi di aggiornamento, per evidenziare anche quali novità sono già oggi esperibili e con quali livelli di adeguatezza.