

# Quadro Conoscitivo

## Allegato 4

### Piano di partecipazione / comunicazione

Rev. 0  
Maggio 2023

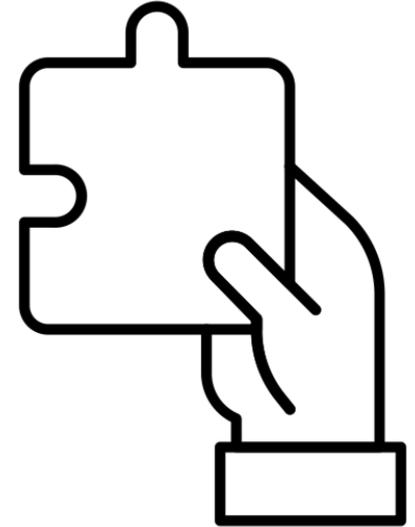
0.

# Strategia generale

# Approccio

Il percorso di partecipazione e comunicazione del PUMS di Palermo prevede due principali fronti di attività:

- 1. attività di accompagnamento del gruppo di lavoro nella comunicazione del PUMS:**  
aggiornamento del pubblico con frequenza periodica sull'avanzamento delle attività tecniche.
- 1. attività di ascolto e dialogo attivo con attori, sociali ed economici, e cittadini:**  
questa attività è continuativa in modalità on-line con tre finestre di eventi on-line/off-line.



# Schema generale del processo di partecipazione

## FASE 1

marzo-maggio 2023

**Definizione CBO:  
Criticità - Bisogni -  
Obiettivi**

## FASE 2

maggio-giugno 2023

**Supporto alla  
definizione delle  
strategie**

## FASE 3

luglio-ottobre 2023

**Identificazione delle  
azioni di Piano**

01.

# Fase 1: Definizione Criticità - Bisogni - Obiettivi

marzo-maggio 2023

# Strategie e strumenti di partecipazione - fase 1

obiettivi	strategia	azioni
<b>Comunicazione</b> <b>Coinvolgimento</b> <b>Diffusione</b>	<b>1. Campagna di engagement</b>	<b>1.1</b> Evento / presentazione stampa di avvio <b>1.2</b> Campagna di promozione del questionario on-line: supporti grafici e promozionali
<b>Individuazione pubblico</b>	<b>2. Tavoli di lavoro</b>	<b>2.2 Forum Metropolitan</b> - Tavolo OCB stakeholder istituzionali (1 incontro) <b>2.3 Forum dei Comuni:</b> Tavolo OCB stakeholder politico-amministrativi (1 incontro per ognuno dei 5 cluster territoriali) <b>2.4 Forum dei Territori</b> - Tavolo OCB Stakeholder locali: Associazioni e cittadini (1 incontro per ognuno dei 5 cluster territoriali)
	<b>3. Attività di comunicazione</b>	<b>3.1</b> Newsletter <b>3.2</b> Contenuti e grafica per social e press <b>3.3</b> Sviluppo sezione PUMS/piattaforma PUMS
	<b>4. Attività preparatorie</b>	<b>4.1</b> Mappatura dei portatori di interesse <b>4.2</b> Press-mapping

	<b>Questionario on-line</b>	<b>Forum dei Comuni</b>	<b>Forum Metropolitano</b>	<b>Forum dei Territori</b>
<b>Audience</b>	Cittadinanza	Uffici Comunali	Attori istituzionali e "big player" di ambito metropolitano	Cittadini, associazioni, stakeholder locali
<b>Tipologia</b>	On-line <b>Aperto</b>	Evento on-line <b>Su invito / convocazione</b>	Evento on-line <b>Su invito / convocazione</b>	Evento on-line <b>Evento pubblico / Aperto (+ inviti mirati)</b>
<b>Proposta di data</b>	<b>27 marzo &gt; 27 aprile</b>	<b>3 aprile</b>	<b>4 aprile</b>	<b>4 maggio</b>
<b>Obiettivi</b>	Ingaggio - Informazione - Emersione macro-temi			

02.

# I tavoli di lavoro

Struttura del percorso di partecipazione

Il percorso di partecipazione lavora con una struttura a quattro filoni, corrispondenti ai **tre principali pubblici del PUMS**:

▶ **Forum Metropolitano**

**Tavolo stakeholder istituzionali**

In cui ambito di discussione, e quindi anche il profilo dei soggetti coinvolti, riguarda la scala territoriale metropolitana.

▶ **Forum dei Comuni**

**Tavolo stakeholder politico-amministrativi**

Al cui interno si organizzano gli incontri e i momenti di lavoro con i referenti degli 82 Comuni della Città metropolitana di Palermo. Ruolo di questo filone riguarda la condivisione in progress degli avanzamenti del Piano e la raccolta delle istanze e progettualità già in essere all'interno dei singoli Comuni.

▶ **Forum dei Territori**

**Tavolo stakeholders locali Associazioni e cittadini**

Al cui interno si organizzano tutte le iniziative e gli eventi pubblici (on-line e in presenza) rivolti ai singoli cittadini e agli attori economici e sociali su base geografica locale. Il lavoro è impostato lavorando su aree territoriali della CMPA.



## Forum Metropolitano Tavolo stakeholder istituzionali

L'ambito di discussione, e quindi anche il profilo dei soggetti coinvolti, riguarda la scala territoriale metropolitana.



### Chi partecipa

- stakeholders istituzionali
- grossi operatori / gestori di servizi
- ordini professionali
- enti locali (es: GAL)
- sindacati e associazioni di categoria

### Come

- Evento on-line su invito
- Unica sessione plenaria (eventualmente sessioni parallele in base all'affluenza)

### Obiettivi

- Presentazione del **PUMS**
- Emersione **Punti di Forza e Punti di Debolezza** della mobilità attuale nell'area metropolitana di Palermo
- Raccolta **istanze e progettualità** in essere alle singole Istituzioni
- Presentazione **questionario on-line**

## Forum dei Comuni Tavolo stakeholder politico- amministrativi

Seguendo un approccio per area geografica di riferimento, la discussione si suddivide tra Comuni appartenenti alle stesse aree



### Chi partecipa

- referenti politici e/o tecnici degli 82 Comuni della CMPA
- polizia municipale

### Come

- Evento on-line su invito
- **5 Sessioni plenarie parallele per area geografica di riferimento**
  1. Madonita
  2. Alto Belice-Corleonese
  3. Palermitana
  4. Imerese
  5. Partinicese

### Obiettivi

- Presentazione del PUMS
- Emersione **Punti di Forza e Punti di Debolezza** della mobilità attuale nell'area geografica di riferimento
- Raccolta **istanze e progettualità** in essere ai singoli Comuni
- Presentazione **questionario on-line**

# Forum dei Territori

## Tavolo stakeholder locali

### Associazioni e cittadini

Rivolti ai singoli cittadini e agli attori economici e sociali su base geografica locale.



#### Chi partecipa

- Associazioni locali (ambientaliste; promozione della mobilità ciclistica; culturali; volontariato e assistenza persone con disabilità; pro-loco e comitati cittadini, etc...;
- liberi cittadini

#### Come

- Evento on-line pubblico
- **5 Sessioni plenarie parallele per area geografica di riferimento**
  1. Madonita
  2. Alto Belice-Corleonese
  3. Palermitana
  4. Imerese
  5. Partinicese

#### Obiettivi

- Presentazione del **PUMS**
- Emersione **Punti di Forza e Punti di Debolezza** della mobilità attuale per area geografica di riferimento
- Emersione proposte di cambiamento: **“Come può agire il PUMS/Come posso agire io?”**



**PUMS  
PALERMO**

Piano Urbano della Mobilità Sostenibile  
Città Metropolitana di Palermo



**Aree geografiche  
di riferimento  
per le sessioni**

1. Madonita
2. Alto Belice-Corleonese
3. Palermitana
4. Imerese
5. Partinicese

03.

# Questionario on-line

Lancio e avvio del percorso di partecipazione

# Questionario di engagement

**Obiettivi**

**Audience**

**Strategia**

**Struttura**

**Timeline**

# Obiettivi

## questionario di engagement

**Entrare in contatto** con il pubblico e **creare interesse** sui temi del PUMS.

**Comunicare** l'avvio del percorso di partecipazione.

**Dare informazioni sul PUMS** della Città Metropolitana di PA.

**Invitare il pubblico a partecipare** alle fasi di partecipazione previste.

**Captare le principali percezioni** sulla mobilità su alcuni nodi scoperti (sfiducia e propensione al cambiamento).

# Audience

## questionario di engagement

### Audience primario/ destinatari diretti

Cittadini **residenti e domiciliati** nell'area  
Metropolitana di Palermo

Cittadini **pendolari** da e verso l'area  
Metropolitana

**Enti ETS** e Associazioni di categoria

### Audience secondario/ destinatari dei risultati

Pubbliche Amministrazioni

Enti ETS e Associazioni di categoria

Soggetti economici del mondo della  
mobilità

# Strategia

questionario di engagement

**Far leva  
sull'esperienza diretta  
delle persone, sui loro  
problemi, sui benefici  
che possono trarre in  
termini di conoscenza  
e ispirazione**

**linguaggio**

conversazione  
**autentica e trasparente**

tono di voce **informale e  
coinvolgente**

**user experience**

**compilazione breve**  
(max 5>8 minuti)

sezioni **riconoscibili e  
scandite**

**usabilità** per  
smartphone **facilitata**

**layout coordinato** con  
identità visiva

# Struttura

## questionario di engagement

**1. Introduzione**

**2. Corpo**

**3. Anagrafica**

**4. Conclusioni**

# Struttura

## questionario di engagement

### 1. Introduzione

### 2. Corpo

### 3. Anagrafica

### 4. Conclusioni

#### 1.0 Titolo della Campagna e Claim.

**1.1** Presentazione dello **strumento PUMS**, del **percorso partecipativo** in corso e indicazione del punto in cui si colloca il questionario rispetto al percorso complessivo.

**1.2** Esplicitazione degli **obiettivi del singolo questionario**, a chi è rivolto e gli **step successivi** del percorso.

# Struttura

## questionario di engagement

1. Introduzione

2. Corpo

3. Anagrafica

4. Conclusioni

- 2.1 Indagine del grado di conoscenza del PUMS e condivisione di uno dei concetti chiave (**persone e non veicoli**).
- 2.2 Indagine dello **stato d'animo** rispetto alla fiducia/sfiducia in un possibile cambiamento.
- 2.3 Indagine delle **motivazioni** della componente di sfiducia (tecniche, legate al contesto, oppure culturali).
- 2.4 Conoscenza delle principali **criticità** riscontrate dai rispondenti rispetto all'attuazione del PUMS.
- 2.5 Conoscenza dell'**ordine di priorità degli obiettivi** del PUMS per gli utenti.
- 2.6 Emersione della propria idea di **mobilità del futuro**, in una parola.

# Struttura

## questionario di engagement

1. Introduzione

2. Corpo

3. Anagrafica

4. Conclusioni

**3.1** Breve **presentazione** del gruppo di lavoro.

**3.2** Raccolta dei **dati anagrafici** di base del pubblico: fascia di età, genere, tipo di utenza, occupazione, residenza.

**3.3** Indagine sulle **abitudini di spostamento**: mezzi maggiormente utilizzati.

# Struttura

## questionario di engagement

1. Introduzione

2. Corpo

3. Anagrafica

4. Conclusioni

**4.1 Richiesta** del **contatto e-mail** per partecipare ai prossimi step.

**4.3 Invito** alla condivisione del link.

# Test

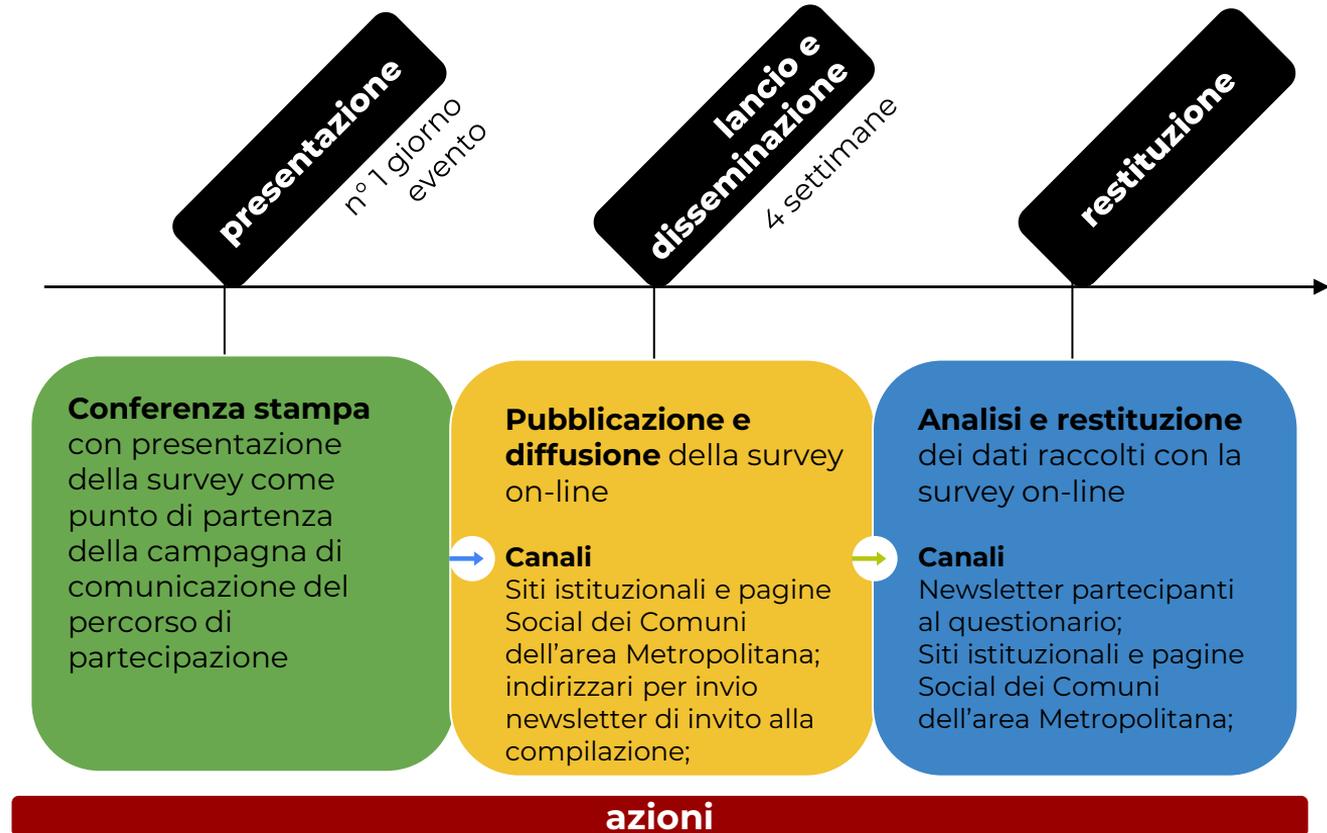
questionario di engagement

[clicca qui per il TEST](#)  
[Questionario nella](#)  
[versione on-line](#)



# Timeline

questionario di  
engagement



04.

# Le attività di comunicazione del PUMS

I supporti della comunicazione digitale

# Sviluppo sito PUMS

Il sito web del PUMS ha il compito di contenere in modo sempre aggiornato e di facile consultazione tutto il materiale prodotto dal percorso di redazione del Piano: **Slides, foto, report, atti e documenti utili al cittadino per conoscere e comprendere il PUMS, le notizie e gli appuntamenti.**



[clicca qui per il  
TEST  
del sito WEB](#)



# Contenuti e grafica per social e comunicati stampa

Le attività di comunicazione del PUMS riguardano la produzione di testi e grafiche per comunicati stampa e contenuti social. Le pagine social della CMPA sono alimentate in maniera continuativa:

- Con il **rilancio dei contenuti e degli aggiornamenti prodotti dal sito web PUMS di Palermo.**
- Con la costruzione di **campagne di comunicazione ad-hoc**, attraverso la produzione di testi e grafiche secondo gli standard per questo tipo di comunicazione, in accordo all'identità visiva generale del PUMS.



**Campagna social  
Questionario on-  
line**

immagini e testi





Città Metropolitana  
di Palermo

# La mobilità di domani per te come sarà?

Partecipa al questionario per  
progettare insieme la mobilità  
sostenibile della Città  
Metropolitana di Palermo.

**ENTRA IN SQUADRA**

## POST 1

È on-line il questionario rivolto ai cittadini della Città Metropolitana di Palermo per progettare una nuova mobilità sostenibile.

Se vivi, studi o lavori nell'area metropolitana di #Palermo, rispondendo a poche semplici domande, potrai entrare in squadra e far emergere bisogni e proposte per il #PUMS della Città Metropolitana di Palermo.

Iniziamo a progettare insieme la mobilità di domani, bastano 6 minuti!

Scadenza: \_\_\_\_\_

Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# Inizia il percorso partecipato del PUMS della Città Metropolitana di Palermo

La mobilità di domani  
per te come sarà?

## POST 2

Ha inizio il percorso di partecipazione per realizzare insieme il Nuovo Piano Urbano della Mobilità Sostenibile della Città Metropolitana di Palermo.

Se vivi, studi o lavori in quest'area, rispondendo a poche semplici domande, potrai entrare in squadra e far emergere bisogni e proposte per il #PUMS della Città Metropolitana di Palermo.

Iniziamo a progettare insieme la mobilità di domani, bastano 6 minuti!

Scadenza: \_\_\_\_\_

Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# Hai mai sentito parlare del PUMS?

La mobilità di domani per te  
come sarà?

## POST 3

Hai mai sentito parlare del #PUMS?  
Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile  
ridisegna il futuro della mobilità, mettendo  
al centro non più i veicoli ma le persone.

La Città Metropolitana di Palermo si dota di  
questo potente strumento nell'interesse di  
tutta la comunità metropolitana.  
Per questo, il tuo contributo è importante!

Se vivi, studi o lavori nell'area metropolitana  
di #Palermo, rispondendo a poche semplici  
domande, potrai entrare in squadra per  
progettare insieme la mobilità di domani.  
Hai tempo fino al \_\_\_\_\_, bastano 6 minuti!

Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# 82 Comuni uniti per la mobilità sostenibile

La mobilità di domani per te  
come sarà?

## POST 4

82 Comuni per un'unica nuova visione, sostenibile e condivisa della mobilità della Città Metropolitana di #Palermo.

Quali sono i Comuni della Città Metropolitana di Palermo?

Clicca qui scoprire la mappa visitando il sito:

\_\_\_\_\_

Se vivi, studi o lavori in uno degli 82 Comuni, rispondendo a poche semplici domande, potrai entrare nel team per progettare insieme la mobilità di domani, bastano 6 minuti!

Scadenza: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# Riesci ad immaginare una nuova mobilità?

La mobilità di domani per te  
come sarà?

## POST 5

Riesci ad immaginare una nuova mobilità per l'area Metropolitana di #Palermo?

Facciamo insieme il primo passo verso il #PUMS. Questo questionario è l'inizio di un percorso che continuerà con tavoli tematici e incontri con cittadini, Enti e Istituzioni per progettare insieme la mobilità di domani.

Se vivi, studi o lavori in quest'area, dicci la tua rispondendo a poche semplici domande ed entra nella squadra del #PUMS.

Hai tempo fino al \_\_\_\_\_, bastano 6 minuti!

Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# E tu come ti muovi?

La mobilità di domani per te  
come sarà?

## POST 6

Abbiamo bisogno di capire quali bisogni, pensieri e desideri attraversano i cittadini nei loro spostamenti nella Città Metropolitana di Palermo.

Se vivi, studi o lavori nell'area metropolitana di #Palermo, dicci la tua rispondendo a poche semplici domande ed entra nella squadra del #PUMS, bastano 6 minuti!

Scadenza: \_\_\_\_\_

Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# Perché entrare nella squadra del PUMS?

La mobilità di domani per te  
come sarà?

## POST 7

Perché entrare nella squadra del #PUMS della Città Metropolitana di Palermo?

Compilando il questionario, puoi dare fin da subito il tuo contributo alla progettazione della mobilità sostenibile della Città Metropolitana di Palermo attraverso il percorso di partecipazione che continuerà con tavoli tematici e incontri per costruire una nuova idea di mobilità, più smart, sostenibile e condivisa.

Se vivi, studi o lavori nell'area metropolitana di #Palermo, partecipa al questionario, hai tempo fino al \_\_\_\_\_, bastano 6 minuti!

Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_



Città Metropolitana  
di Palermo

# Ultimo giorno per partecipare al questionario!

La mobilità di domani per te  
come sarà?

## POST 8

Ultimo giorno per partecipare al questionario. Cosa aspetti? Ci attendono grandi sfide per progettare insieme il futuro della Città Metropolitana di Palermo.

Aiutaci a diffondere il questionario per ampliare la squadra!

Se vivi, studi o lavori nell'area metropolitana di #Palermo, rispondendo a poche semplici domande, potrai entrare nel team per progettare insieme la mobilità di domani, bastano 6 minuti!

Il percorso continua!  
Tutte le info sul sito: \_\_\_\_\_

# Newsletter

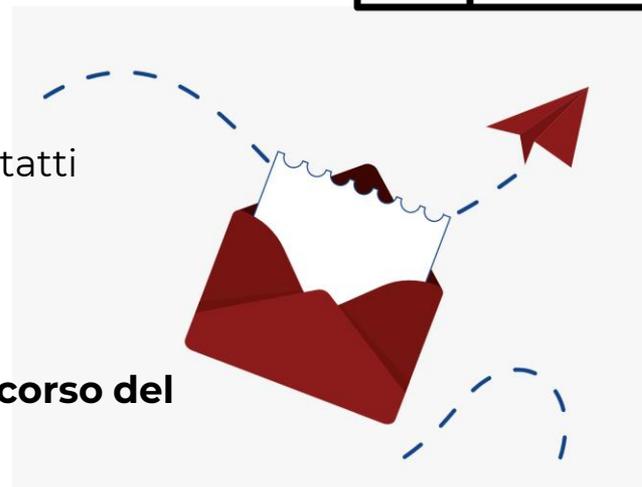
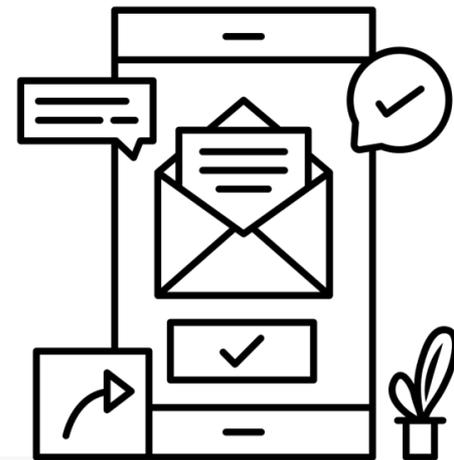
**La newsletter PUMS è il principale canale di dialogo con i cittadini e portatori di interesse ingaggiati nel percorso di partecipazione del PUMS.**

La newsletter viene realizzata su piattaforma Mailchimp ed ha il ruolo di:

- **Comunicare con frequenza periodica l'avanzamento del Piano.**
- **Invitare a prendere parte attiva al percorso di partecipazione, nelle diverse fasi del processo.**

Il pubblico della newsletter, e quindi l'indirizzario di contatti email, si costruisce in modo incrementale a partire da:

- **mappatura dei portatori di interesse;**
- **partecipanti del questionario on-line;**
- **partecipanti ai diversi eventi e momenti del percorso del PUMS.**



06.

# Proposta road-map

Fase 1 Criticità- Bisogni - Obiettivi

## Proposta\_Road-map

**Conferenza stampa e lancio del questionario: 27 Marzo**

**Evento Forum dei Comuni (Uffici Comunali): 3 Aprile**

**Evento Forum Metropolitano (Attori istituzionali e “Big Player”): 4 Aprile**

**Chiusura questionario: 27 Aprile**

**Forum dei Territori (Cittadinanza e Associazioni locali): 4 Maggio**

## Organizzazione primi due eventi on-line

**Invio degli inviti ai due forum** (Metropolitano e dei Comuni): **entro il 17 marzo**

- Lettera di invito stakeholders istituzionali
- Lettera di invito ai Comuni della Città Metropolitana

05.

# Attività preparatorie

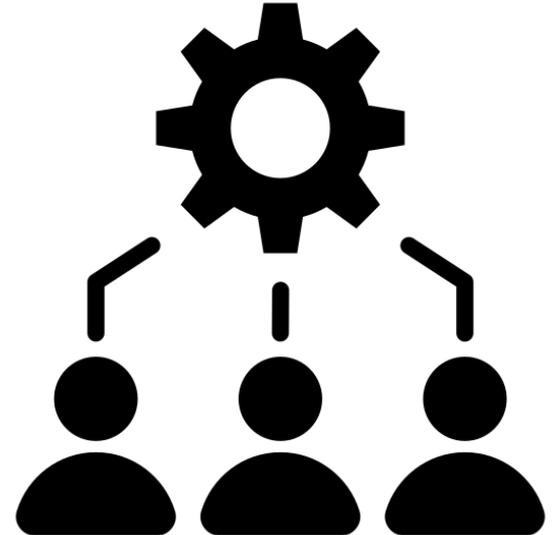
Mappatura dei portatori di interesse

Press-mapping e Netnografia

# Mappatura dei portatori d'interesse

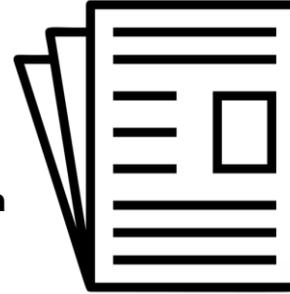
Consiste nella realizzazione di una base dati profilata per area geografica degli **attori economici e sociali del territorio**, potenzialmente interessati e coinvolgibili in ogni fase del percorso di partecipazione del PUMS.

La base dati viene poi incrementata e perfezionata nel corso del lavoro, comprendendo enti e organizzazioni alla scala territoriale metropolitana.



# Press-mapping

rassegna stampa sulla mobilità nella Città Metropolitana di Palermo



Consiste in una **indagine quali-quantitativa sulla rassegna stampa** realizzata internamente al gruppo di lavoro, utile a indirizzare i primi argomenti da sottoporre a discussione.

**Obiettivo:** partire dalla lettura della stampa per realizzare infografiche e mappe alla scala metropolitana, capaci di indirizzare il percorso progettuale della redazione del PUMS della Città Metropolitana di Palermo.

**Come funziona:** Il cuore dell'attività è la lettura qualitativa di ogni singolo articolo: dal titolo fino al contenuto, ogni articolo è schedato con tag tematici e geografici che rappresentano con parole chiave i contenuti: argomenti, luogo, persone e soggetti protagonisti.

OBIETTIVO DI RICERCA  
E AMBITO DI  
APPLICAZIONE

IDENTIFICAZIONE E  
SELEZIONE TESTATE  
GIORNALISTICHE

PREPARAZIONE  
CHIAVI DI RICERCA

RACCOLTA DATI

ANALISI E  
INTERPRETAZIONE

PRESENTAZIONE  
RISULTATI

# Netnografia

Immergersi nelle conversazioni online degli utenti per ricavare informazioni significative.



Uso di tecniche di osservazione **dirette e non intrusive** delle conversazioni, in generale di tutto il passaparola generato online dall'utenza rispetto ad un argomento specifico, ad un brand, un prodotto o servizio.

## Obiettivi principali:

- 1) studiare** gli ambienti della rete
- 2) raccogliere** basi di dati e insight qualitativi
- 3) tradurre** in soluzioni

Esempi di campi di applicazione: Brand Reputation, Product Innovation, Communication Design, Customer Satisfaction, Crowdsourcing, Trend Watching, Cool Hunting e Community Building, Location-based Insights e Social Innovation.

OBIETTIVO DI RICERCA  
E AMBITO DI  
APPLICAZIONE

IDENTIFICAZIONE E  
SELEZIONE COMUNITA'  
ONLINE

PREPARAZIONE,  
COINVOLGIMENTO E  
IMMERSIONE

RACCOLTA DATI

ANALISI E  
INTERPRETAZIONE

PRESENTAZIONE  
RISULTATI



Città Metropolitana  
di Palermo

# Piano di partecipazione / comunicazione

## Proposta avvio attività

**Tps Pro**

Palermo, 09.03.2022