



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale dell'Immigrazione



Comune di Padova
Settore Gabinetto del Sindaco
Unità di Progetto Accoglienza e
Immigrazione

Le politiche di mediazione del Comune di Padova: una valutazione incrociata.

**Progetto “Oltre il ghetto di via Anelli: azioni positive a sostegno della
convivenza e dell’inclusione sociale”**

Co-finanziato con il Fondo per l’inclusione sociale degli immigrati - anno 2007

Il presente rapporto è stato realizzato dal Prof. Vincenzo Romania, docente presso l'Università degli Studi di Padova - Dipartimento di Sociologia.

Indice

1.	Materie di analisi e valutazione: sintesi delle delibere, dei progetti e finanziamenti	pag. 4
2.	La valutazione: metodo ed oggetto.....	pag. 6
3.	Il servizio dei facilitatori culturali.....	pag. 7
	3.1. Il dato numerico: la prima sperimentazione.....	pag. 10
	3.2. La seconda sperimentazione.....	pag. 12
4.	La mediazione abitativa.....	pag. 15
	4.1. L'analisi delle schede.....	pag. 18
	4.2. Un'analisi qualitativa delle segnalazioni.....	pag. 22
5.	La mediazione di comunità.....	pag. 23
6.	Conclusioni.....	pag. 26

Questo report propone una valutazione dell'efficacia delle politiche pubbliche di mediazione messe in atto dal Comune di Padova, connesse al progetto "OLTRE IL GHETTO DI VIA ANELLI: azioni positive a sostegno della convivenza e dell'inclusione sociale". In particolare, verranno presi in analisi i risultati conseguiti attraverso tre misure:

- il servizio di mediazione interculturale su strada denominato "Facilitatori Culturali";
- il servizio di Mediazione Sociale abitativa;
- il servizio di Mediazione di Comunità, avviato dal Comune di Padova dal 2010 in via sperimentale.

1. Materie di analisi e valutazione: sintesi delle delibere, dei progetti e finanziamenti.

La Giunta Comunale di Padova con deliberazione n° 688 del 31/10/2007 ha stabilito di partecipare al bando Ministeriale 2007 avente come area d'intervento il "Sostegno all'accesso all'alloggio" (adottato con decreto del 12/09/2007, pubblicato su G.U.R.I. serie generale n.216 del 17/09/2007) per l'inclusione sociale dei migranti e loro familiari. Il Progetto denominato "OLTRE IL GHETTO DI VIA ANELLI: azioni positive a sostegno della convivenza e dell'inclusione sociale" era mirato al completamento ed allo sviluppo del programma di riqualificazione di Via Anelli, nonché alla costituzione di strumenti finalizzati a sostenere percorsi di autonomia abitativa e inclusione sociale di coloro che abitavano gli appartamenti del complesso Serenissima ed a favorire i processi di convivenza e sviluppo di comunità nei contesti abitativi dove sarebbero andati ad alloggiare. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha comunicato che con D.D. del 27/12/2007 registrato alla corte dei Conti in data 26/03/2008 è stata approvata la graduatoria finale dei progetti e sulla base di suddetta graduatoria il Comune di Padova è stato ammesso al finanziamento statale per la realizzazione del progetto.

Si è, quindi, provveduto alla ripartizione delle competenze nello svolgimento delle azioni progettuali tra il Settore Gabinetto del Sindaco, il Settore Patrimonio e il servizio Politiche Abitative per le macro-attività previste. Grazie a questo progetto sono state avviate tre azioni positive principali: i "facilitatori culturali", la "mediazione di comunità" e infine "la mediazione abitativa". Per quanto riguarda i servizi di mediazione abitativa e di comunità, il Comune di Padova si è avvalso della collaborazione della cooperativa sociale "Il Sestante", dopo la prevista gara a progetto. La cooperativa aveva già svolto accompagnamento alla casa ed altri servizi in collaborazione con il Comune a partire dal 2006. Gli operatori della Cooperativa sono tutti italiani, con un profilo professionalmente molto qualificato. Altri elementi verranno dettagliati nel paragrafo 4.

Per quanto riguarda invece i facilitatori culturali, secondo la delibera della Giunta comunale n.122 del 26/02/2008 e successive modifiche è stata indetta una selezione pubblica, secondo i titoli e con test scritto, per la costituzione di un elenco professionale, di durata triennale, di facilitatori interculturali per le seguenti aree linguistico-culturali: romena, moldava, araba, albanese, Africa francofona (oltre la lingua francese) e anglofona (oltre la lingua inglese), cinese, filippina, ucraina, bangladese, srilankese.

Proseguendo con la delibera istituyente i facilitatori culturali, questa prescriveva che le loro prestazioni professionali richieste dovevano essere svolte nel territorio del Comune di Padova con:

- attività su strada nelle porzioni di territorio individuate nei 6 quartieri cittadini. Secondo orari e organizzazione delle presenze pre-determinate;
- gestione e risoluzione di eventuali conflitti nelle aree urbane;
- facilitazione alla comunicazione interculturale;
- facilitazione alla comunicazione tra l'Amministrazione comunale e i cittadini italiani e stranieri;
- supporto al personale della Polizia Locale, al Servizio delle Politiche Abitative e ai servizi di mediazione sociale abitativa e di comunità in interventi operativi.

I requisiti per l'ammissione consistevano nei seguenti:

- aver compiuto i 18 anni d'età;
- appropriata conoscenza della lingua e della cultura di una delle aree linguistico culturali: romena, moldava, araba, albanese, Africa francofona (oltre la lingua francese) e anglofona (oltre la lingua inglese), cinese, filippina, ucraina, bangladese, srilankese; conoscenza della cultura e della lingua italiana;
- titolo di studio universitario anche triennale o post-universitario nelle materie attinenti; oppure attestazione di partecipazione a corso di formazione per la qualifica di mediatore culturale rilasciato da Pubblica Amministrazione o da Enti di formazione professionale italiani riconosciuti; oppure diploma di laurea conseguito in Italia o all'estero in materie umanistiche. In quest'ultimo caso il titolo doveva essere presentato tradotto in lingua italiana e legalizzato;
- regolare titolo di soggiorno per i cittadini non italiani;
- esperienza di mediatore/facilitatore culturale di almeno 8 mesi continuativi, maturata negli ultimi tre anni, acquisita presso uffici di Pubblica Amministrazione e/o di Enti pubblici

- o privati italiani, che collaborano con Amministrazioni comunali nei servizi per l'immigrazione;
- idoneità fisica alle mansioni da svolgere (lavoro a piedi su strada);
- disponibilità ad orari di lavoro flessibili (tardo pomeriggio, week-end).

2. La valutazione: metodo ed oggetto

Trattandosi di servizi che operano in settori e con modalità diverse, i dati da analizzare sono essi stessi eterogenei:

- il servizio dei Facilitatori culturali verrà valutato prendendo in analisi i dati quantitativi sulle segnalazioni raccolte e i risultati di una ricerca scientifica, condotta con survey longitudinale, nel 2007 e 2008;
- per quanto riguarda la Mediazione Abitativa, l'analisi riguarderà i rapporti di mediazione riassuntivi delle azioni intraprese e dei risultati ottenuti;
- per la mediazione di comunità, la valutazione si baserà sull'analisi delle interviste qualitative sottoposte a testimoni privilegiati che hanno direttamente o indirettamente beneficiato dei servizi di mediazione (Ater, Polizia Municipale, Questura, Servizi Sociali, Gruppi di Lavoro, Commissioni Consiliari, Consigli di Quartiere).

Malgrado la già citata eterogeneità delle azioni, lo scopo comune del disegno di valutazione delle politiche comunali di mediazione, sarà quello di tracciare un quadro che permetta di evidenziare:

- come le misure abbiano contribuito alla risoluzione ed alla prevenzione dei conflitti urbani, in aree complesse caratterizzate da alta pluralizzazione etnica, culturale, religiosa, linguistica;
- come le misure abbiano risposto a bisogni impliciti provenienti da istituzioni, attori collettivi del terzo settore, cittadini che si trovano ad operare quotidianamente in questo complesso plurale, spesso senza gli adeguati strumenti di governance ed analisi delle situazioni;
- come le iniziative siano state diffuse in termini di informazione e conoscenza nelle popolazioni e quale sensibilità istituzionale hanno permesso di sviluppare;
- come esse abbiano, più in generale, agito sul miglioramento della percezione pubblica di vivibilità dei quartieri.

In sede di analisi, punteremo quindi a valutare:

- il rapporto fra obiettivi dichiarati e risultati raggiunti;
- la razionalità e l'efficacia delle forme progettuali concepite e poi implementate dal Comune di Padova nei suddetti settori della mediazione.
- la risposta del pubblico dei cittadini in termini di ricorso ai servizi.

3. Il servizio dei facilitatori culturali

Si tratta in qualche modo del servizio più innovativo proposto dal Comune di Padova. Esso rappresenta, infatti, un esempio unico in Italia di mediazione culturale su strada. Per quanto riguarda la definizione istituzionale del servizio, bisogna rifarsi ad una prima sperimentazione del servizio risalente al giugno 2007 e finanziati su Fondi Regionali. Nella relativa comunicazione pubblica, il Comune di Padova aveva allora parlato per i facilitatori culturali di figure di “operatore interculturale” il cui compito sarebbe stato, in collaborazione con la Polizia Municipale, quello di “favorire l’adesione a comportamenti improntati alla legalità e al corretto vivere sociale da parte dei cittadini immigrati”. In un altro documento interno i compiti del facilitatore erano stati così elencati: conoscere il territorio, farsi riconoscere dal territorio, costruire relazioni, raccogliere le richieste del territorio, consolidare la presenza nel territorio.

In origine, quindi, il servizio si proponeva due tipi di obiettivo: la vera e propria facilitazione culturale e, in secondo luogo, un avvicinamento della popolazione straniera agli strumenti della legalità. Per quanto riguarda il progetto “Oltre il Ghetto”, il servizio è mutato, sia nelle modalità che nella composizione del personale. Mentre infatti, nella fase iniziale (prima sperimentazione da giugno 2007 a giugno 2008), i facilitatori si muovevano sul territorio di soli quattro quartieri (Q1, Q2, Q3, Q6), e su percorsi limitati, in concerto con gli agenti della Polizia Municipale, con l’ultima implementazione, l’azione dei facilitatori è andata a precisarsi come servizio autonomo di risoluzione dei conflitti interculturali nella dimensione del vicinato. Inoltre, il loro intervento è stato esteso a tutto il territorio con una moltiplicazione dei percorsi che è andata incontro sia alle esigenze dei consigli di quartiere, sia alle segnalazioni precedentemente raccolte da parte dei cittadini. La sperimentazione del 2007\2008 è servita in tal senso a raccogliere quelle informazioni sui bisogni impliciti di mediazione presenti sul territorio, che avrebbero poi permesso di progettare un servizio ritagliato sulle esigenze del cittadino.

Ancora, grazie ad un processo di formazione continua basato sulla pratica, che ha visto coinvolti in incontri a cadenza mensile i professori Adriano Zamperini (Psicologia sociale, Università di Padova) e Vincenzo Romania (Sociologia delle migrazioni, Università di Padova), è stato possibile costituire un repertorio condiviso di azione, che ha portato le modalità di azione dei facilitatori ad armonizzarsi, nell'obiettivo di creare una vera e propria *comunità di pratica*. Gli incontri sono stati basati sulla comunicazione interpersonale, sugli aspetti della comunicazione interculturale, sulle strategie per favorire il dialogo e l'ascolto dei cittadini. Le discussioni sono volutamente partite da casi pratici selezionati fra i 5 a settimana che ogni facilitatore ha prodotto come compito istituzionale, in un diario etnografico spedito periodicamente ai docenti. All'interno di questo ampio insieme sono stati selezionati via via i casi più significativi ed i docenti li hanno discussi insieme ai facilitatori ed in presenza degli amministratori pubblici del Comune, per trovare soluzioni condivise.

Questo ha permesso di evidenziare le strategie possibili e di correggere aspetti problematici o ancora non strutturati, da adeguare alle diverse contingenze emerse. La fase formativa ha altresì migliorato il senso d'identificazione degli operatori con il servizio, migliorando anche le relazioni informali fra colleghi.

Considerate le premesse, nel valutare il servizio, i dati che abbiamo preso in considerazione sono stati i seguenti:

- il miglioramento delle relazioni interculturali sul territorio (come prova dell'azione di mediazione);
- l'aumento delle segnalazioni di cittadini, in particolare stranieri, al Comune di Padova (come prova di una percezione di maggiore prossimità delle istituzioni al cittadino, favorevole allo sviluppo di un senso civico di legalità);
- la domanda crescente di intervento in tutti i 6 quartieri della città e non soltanto nelle aree più problematiche, come originariamente progettato.

Per quanto riguarda le relazioni interculturali sul territorio, abbiamo la fortuna di disporre di dati molti precisi, quelli raccolti, come da compito istituzionali all'inizio ed alla fine della prima sperimentazione (giugno 2007 e giugno 2008)¹, precedentemente al progetto "OLTRE IL GHETTO DI VIA ANELLI". Si tratta di una ricerca longitudinale compiuta in due tranche su di un campione di 1000 rispondenti, raggiunti fra i cittadini

¹ I dati sono stati parzialmente pubblicati nel testo *La città interculturale. Politiche di comunità e strategie di convivenza a Padova*, Franco Angeli, Milano, 2009 di cui sono autore insieme al prof. Adriano Zamperini.

padovani residenti nelle aree di intervento del servizio. Sono stati rappresentati, secondo le proporzioni rilevate in anagrafe, sia gli italiani che gli stranieri residenti.

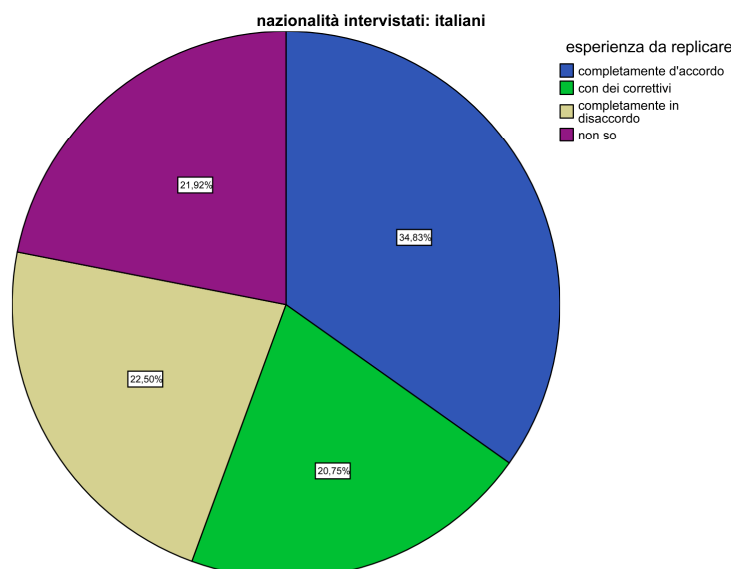
Le domande sono state poste in maniera simile nella prima e nella seconda tranche, per quanto riguarda le questioni connesse alle relazioni interetniche ed alla vivibilità percepita, mentre nella seconda rilevazione sono state altresì introdotte domande specifiche relative alla valutazione del servizio. Ed è proprio dalla analisi di una di queste che partiremo.

Come si legge dalla tabella seguente, elaborata sulla base dei 1000 questionari raccolti nel mese di luglio 2008, la maggior parte dei rispondenti ha giudicato l'iniziativa come utile, poiché avvicina il cittadino alle istituzioni (65,4% dei rispondenti) e necessaria, poiché migliora i rapporti fra italiani e stranieri (62,8%). I due terzi quindi dei padovani hanno trovato molto utile il servizio, per quanto permanga una percentuale rilevante di persone che ritiene comunque l'impegno del Comune esoso rispetto alle risorse di una pubblica amministrazione, in un periodo di crisi, come quello attuale.

Tab. 28 Come ha giudicato l'iniziativa?

	VERO%
Utile, avvicina al cittadino	65.4
Necessaria, migliora i rapporti	62.3
Dispendiosa	23.8
Poco utile per problemi integrazione	42.7
Inutile e Dispendiosa: aiuto pubblico a immigrati	22.7

In maniera simile, la maggior parte dei padovani ha ritenuto che l'esperienza fosse da replicare. Solo un quinto del campione degli intervistati si è infatti dichiarato contrario a questa possibilità, come si evince dal grafico:



Per quanto riguarda invece le altre dimensioni, messe a confronto con l'anno precedente, si possono schematicamente individuare delle situazioni che migliorano sensibilmente:

- la presenza percepita delle istituzioni (+15,6% di risposte sulle modalità positive, rispetto al momento dell'entrata in servizio dei facilitatori);
- la fiducia nei vigili urbani (+10,4);
- la vivibilità generale (+4,1);
- la fiducia reciproca (+6%);

e delle altre che migliorano, seppur in situazioni che restano critiche²:

- il controllo pubblico percepito (+6%);
- la fiducia nel comune in tema di immigrazione (+5);
- la frequenza di luoghi pubblici e attività all'aperto (+9);
- le interazioni fra locali e stranieri e gli atteggiamenti reciproci (+8%).

Un dato che resta invece sostanzialmente negativo è la propensione dei cittadini a frequentare i luoghi pubblici e a frequentare stranieri, dimensioni che restano ben al di sotto del valore mediano delle risposte con modalità positive. In qualche modo, quindi, il servizio ha portato "su strada" il Comune ed ha dato visibilità alla dimensione della vivibilità - e della sicurezza - percepite. Restano ovvi limiti nel mutamento di stili di vita metropolitana che hanno radici più profonde e che non sono quindi modificabili semplicemente attraverso la mediazione culturale.

3.1 Il dato numerico: la prima sperimentazione

Per quanto riguarda invece le segnalazioni raccolte, per valutare l'efficacia della sperimentazione implementata all'interno del progetto "Oltre il Ghetto di Via Anelli", abbiamo ritenuto utile confrontare i dati con quelli della prima sperimentazione e valutare aumenti\diminuizioni delle segnalazioni e coinvolgimento crescente\decrescente dei cittadini nella governance dei problemi relativi al proprio vicinato.

Le segnalazioni raccolte fra il 4 luglio 2007 ed il 25 maggio 2008, ovvero nel periodo di prima sperimentazione dei facilitatori, sono state 461, raccolte all'interno di 637 interventi effettuati nei quattro quartieri.

² Si intende con ciò dire che, malgrado si sia registrato un miglioramento sulle modalità positive di risposta, esse restano comunque inferiori alle risposte sulle modalità negative.

Per quanto riguarda la distribuzione spaziale e la nazionalità dei segnalanti, esse si possono così suddividere:

- 156 nel quartiere 1 (60 da cittadini stranieri pari al 38,5%);
- 120 nel quartiere 2 (29 da cittadini stranieri pari al 24%);
- 116 nel quartiere 3 (32 da cittadini stranieri pari al 27.5%);
- 69 nel quartiere 6 (8 da cittadini stranieri pari al 11.5%), per un totale di 461 segnalazioni raccolte nel territorio comunale.

In tutto, il numero di cittadini stranieri segnalanti è stato pari a 129, ovvero al 28% delle 461 segnalazioni totali raccolte. Un numero molto alto, se considerata la quasi totale assenza di segnalazione da parte di stranieri alla pubblicazione amministrativa, precedentemente al servizio (vedi tabella seguente).

I facilitatori sono inoltre intervenuti nella mediazione di 39 conflitti, in una maniera che potremmo definire complementare rispetto alle modalità di intervento dei mediatori stessi e in parte, come vedremo più avanti, della mediazione abitativa. Dal punto di vista della relazione col cittadino, il servizio è venuto a porsi come orientato su di un doppio binario:

1. la raccolta di segnalazioni riguardanti problemi\conflitti riguardanti la coesistenza fra italiani e stranieri;
2. l'orientamento di stranieri richiedenti informazioni riguardanti:
 - indicazioni stradali;
 - informazioni sui corsi C.d.S. e norme di convivenza civile;
 - informazioni legate alle esigenze abitative (come ottenere una casa, dove alloggiare temporaneamente, contributi comunali per l'affitto di alloggi, idoneità alloggiativa ecc.);
 - informazioni legate alle esigenze di sussistenza (assistenza sociale; attività del Settore Servizi Sociali e delle associazioni di sostegno, assistenza sanitaria ecc.);
 - informazioni legate ad esigenze lavorative (agenzie di lavoro, concorsi per mediatori, partita I.V.A. ecc.);
 - informazioni legate all'ottenimento di documenti di soggiorno ed identificazione (iscrizione anagrafica, permesso di soggiorno, carta di identità elettronica, codice fiscale ecc.);
 - informazioni sul ricongiungimento familiare;
 - informazioni legate alla difesa di propri diritti (avvocati di strada, associazioni a tutela dei consumatori ecc.);
 - informazioni legate all'esercizio di attività commerciali (etichettatura, esposizione prezzi, conseguenze dell'esercizio abusivo di commercio su suolo pubblico e/o vendita di prodotti contraffatti ecc.).

Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, questa doppia faccia del ruolo non si è trasformata in una ambiguità scomoda, ma ha anzi permesso di adattarsi strategicamente alle diverse esigenze della cittadinanza, permettendo la costruzione di un rapporto fiduciario fra facilitatori e cittadino.

3.2. La seconda sperimentazione

C'è da segnalare, anzitutto, come siano mutati molti aspetti fra le due sperimentazioni:

- sono aumentate le aree di azione dei facilitatori, estese a tutti e 6 i quartieri della città, dai 4 iniziali;
- è mutata la modalità di erogazione del servizio: da coppie di operatori accompagnati da una volante della Polizia Municipale a coppie autonome; e da un coordinamento concertato fra Settore Gabinetto del Sindaco - Unità di Progetto Accoglienza e Immigrazione e Polizia Municipale;
- sono aumentati i tracciati di competenza dei facilitatori (sino a raggiungere 16 diversi tracciati nel comune di Padova), in modo da venire maggiormente incontro alle richieste dei cittadini in forma diretta o mediata dai politici dei consigli di quartiere;
- è migliorato, mediamente, il livello di qualificazione professionale dei facilitatori;
- rispetto alle nazionalità, la selezione è avvenuta come riportato nel primo paragrafo, secondo le aree linguistiche elencate e, sostanzialmente corrispondenti ai gruppi di immigrati più rappresentati nel territorio.

In termini numerici, le segnalazioni totali raccolte dai Facilitatori interculturali da luglio 2009 ad ottobre 2010 sono state **1301** di cui:

- **977** segnalazioni effettive
- **324** richieste di informazioni

Il numero totale di contatti annui tra facilitatori e cittadini è stato quindi molto alto e decisamente superiore alla sperimentazione precedente. Rispetto alle 461 segnalazioni raccolte nel periodo 2007/2008 si è infatti registrato un dato di tendenza del +112%. Fra il 2009 ed il 2010, in media, ogni mese 110 cittadini, circa, hanno avuto modo di consultare un servizio di mediazione culturale su strada perciò offerto dal Comune. Per quanto riguarda le segnalazioni effettive raccolte, c'è da dire che il 30% circa di esse (272 il loro numero) sono state inviate ai settori ed agli uffici competenti. Ciò perché delle rimanenti 566 non inviate, il cittadino non ha voluto fornire i propri dati personali all'operatore. Tali segnalazioni non potevano essere perciò gestite dai

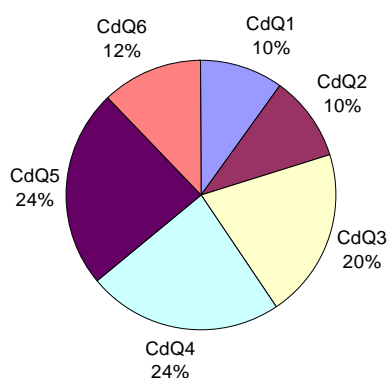
diversi uffici dell'amministrazione pubblica, perché prive di un referente contattabile.

Probabilmente, questo aspetto di scetticismo nel fornire dati personali verrà a scemare in futuro, quanto più la presenza dei facilitatori sul territorio sarà significativa e quanto più quindi i cittadini tenderanno a riporre fiducia in questa innovativa figura pubblica.

Delle 272 segnalazioni "trattate", invece:

- 125 hanno ricevuto almeno una risposta;
- 71 sono state inoltrate all'Urp, a partire dal 1/04/2010;
- 40 inoltrate al servizio di mediazione abitativa;
- 8 inoltrate al servizio di mediazione di comunità;
- 20 presentate telefonicamente dai facilitatori;

In generale, quindi, un numero significativo di problemi di pubblico interesse sono stati affrontati tramite le segnalazioni, con una varietà di strumenti, anche di coordinamento con la mediazione abitativa e la mediazione di comunità. È interessante notare come, da quanto deriva dal grafico seguente, seppur con una maggiore concentrazione nei quartieri 3, 4 e 5, i facilitatori abbiano raccolto un numero significativo di segnalazioni in tutti i quartieri, a testimonianza della bontà della scelta di allargare il servizio a tutto il territorio comunale. Ciò indica anche come un bisogno in termini di mediazione non si limiti ad aree particolarmente problematiche ma si estenda, per l'appunto, a strati di popolazione molto diversi, interessati comunque dalla convivenza fra locali e stranieri.

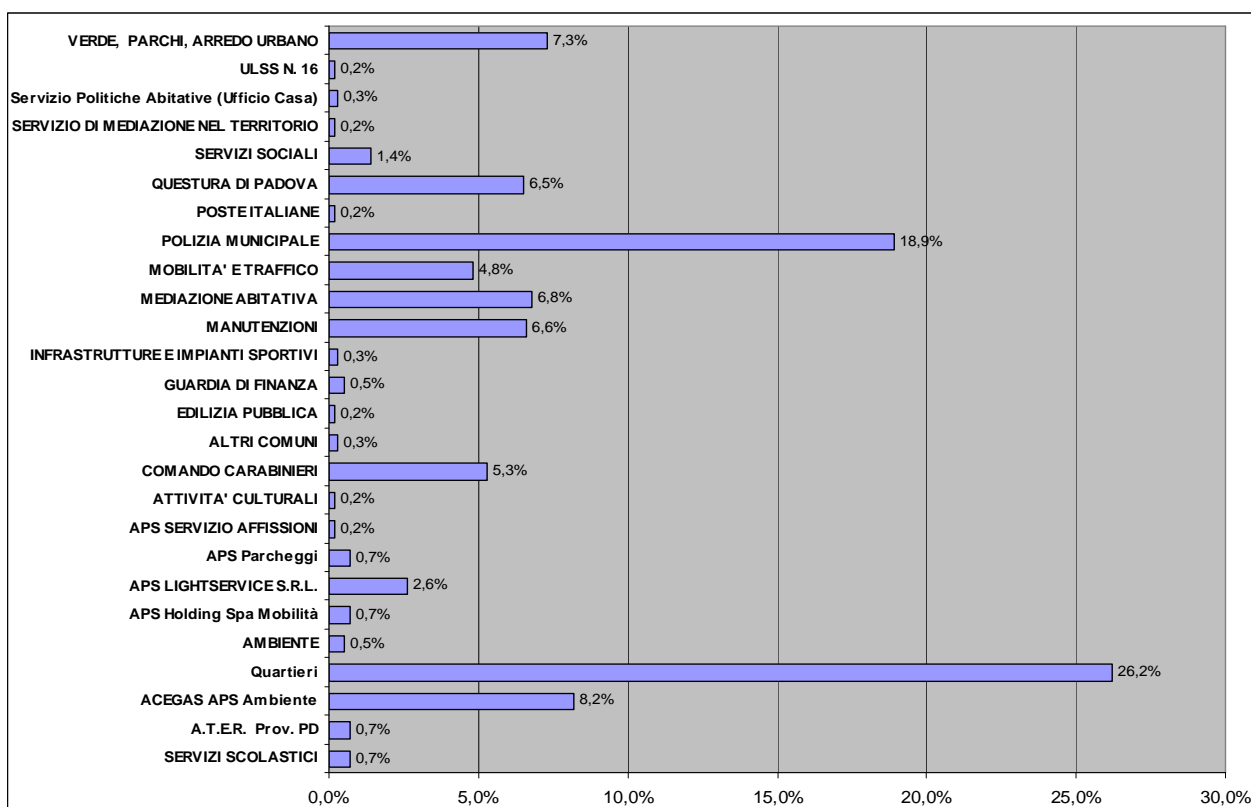


Per quanto riguarda le fasce d'età, invece, la quasi totalità delle segnalazioni è venuta, nel corso della seconda sperimentazioni da adulti (61%) ed anziani (36%). Quest'ultima fascia d'età si riconferma, ancora una volta, importante per il servizio. Da una parte, infatti, un servizio di prossimità costituisce per molti anziani, probabilmente l'unico modo per raggiungere le istituzioni incontrandole direttamente sul territorio; dall'altro, i facilitatori hanno risposto anche ad un bisogno diretto di

ascolto in situazioni che a volte sono caratterizzate da scarse relazioni sociali.

In chiave di valutazione, c'è da riflettere comunque su di un possibile maggiore coinvolgimento dei giovani nella futura offerta di servizi analoghi.

Un ultimo dato importante riguarda la percentuale di stranieri che costituiscono il 7% sul totale dei segnalanti. Questa percentuale è decisamente inferiore alla prima sperimentazione (pari al 28%), ma è anche da considerare che probabilmente il bacino di richiedenti informazioni si è progressivamente andato ad esaurire (in positivo), e le rimanenti segnalazioni siano per l'appunto, relative soprattutto a conflitti fra italiani e stranieri. Malgrado sia più spesso italiano il segnalante, questo tipo di conflitti restano comunque prettamente interculturali e richiedono quindi lo specifico intervento di operatori qualificati.



A riprova di ciò, il grafico appena presentato, relativo ai settori a cui sono state destinate le segnalazioni, dimostra non soltanto come i quartieri costituiscano una unità importante di riferimento per l'azione politica, ma anche come la grande varietà di segnalazioni raccolte dai facilitatori sia in molti casi relativa a problemi di mobilità o ordine pubblico o di manutenzione delle aree pubbliche. Ciò rende significativo, ancora una volta, il collegamento possibile dell'azione dei facilitatori con il servizio di mediazione abitativa (6,8% segnalazioni riguardanti la

mediazione abitativa; +0,7% riguardanti l'Ater) ed ancora di più con la mediazione di comunità.

Volendo riassumere, la tabella seguente mostra un incremento significativo portato dai facilitatori, in termini di segnalazioni raccolte. Ciò ha reso la loro presenza sempre più visibile e riconoscibile sul territorio, nel corso degli anni. Un dato che diventa ancora più significativo se confrontato con una propensione, generalmente poco marcata per i cittadini e per gli stranieri in particolare, a rivolgersi alle istituzioni locali per segnalare problemi diversi di convivenza.

PERIODO	TOTALE SEGNALAZIONI AI FACILITATORI	DI CUI SEGNALAZIONI DA STRANIERI	PERCENTUALE DA STRANIERI AI FACILITATORI	PERCENTUALE MEDIA COMPLESSIVA DA STRANIERI
Anno 2007	332	75	22.6%	5,0%
01/01/2008 25/05/2008	129	54	41,9%	9,1%
01/07/2009- 31/10/2010	977	68	7,0%	7,0%

4. La mediazione abitativa

La mediazione abitativa costituisce probabilmente una delle sfide più importanti che le amministrazioni politiche si troveranno ad affrontare nei decenni a venire. È infatti vero che, come sottolinea la letteratura sociologica postmodernista, il cittadino delle aree urbane investe la casa di una serie di aspettative e di una serie di ansie direttamente connesse con la precarietà della propria esistenza. È nelle relazioni di vicinato e di quartiere che s'intravedono allora i segnali di quella crisi del legame sociale che è tipica della contemporaneità. La mediazione abitativa dovrebbe perciò essere orientata alla ricostruzione di un tessuto sociale di relazioni che spesso risulta indebolito.

Per tale motivo, la casa diventa uno spazio potenzialmente latore di conflitti, di difficoltà nella convivenza fra vicini, specie se estranei appartenenti ad un retroterra socioculturale differente. Per tale ragione, i fenomeni migratori che hanno interessato l'Italia, nel contesto di una scarsa regolazione delle politiche abitative a livello nazionale, hanno riversato sulle amministrazioni pubbliche una serie di tensioni relative appunto alla convivenza fra italiani e stranieri. L'azione del Comune di Padova in tale settore si poneva quindi come un intervento necessario in un settore nel quale, tuttavia, non molte altre amministrazioni locali hanno dimostrato la medesima sensibilità.

Il servizio di Mediazione Sociale Abitativa, gestito dal Comune di Padova, tramite la cooperativa sociale Il Sestante, è attivo dal 2006. Per quanto riguarda il Sestante, i principali progetti svolti nel corso della propria attività sono stati: educativi e formativi, sviluppo di comunità e prevenzione di disagio e dipendenze. Per il Comune, la cooperativa ha condotto, fino al maggio 2009, interventi di mediazione sociale nelle situazioni conflittuali che si verificavano negli stabili ERP (Edilizia residenziale pubblica). Inoltre la cooperativa ha condotto interventi di mediazione e accompagnamento sociale all'interno del processo di rigenerazione urbana che ha riguardato il complesso Serenissima di via Anelli a Padova, dal 2005 al 2007.

Nella realizzazione del progetto connesso alle misure "Oltre il ghetto di Via Anelli", sono stati istituiti otto sportelli rispettivamente distribuiti nei sei quartieri di Padova. In ognuno dei quartieri lo sportello è rimasto aperto la mattina o il pomeriggio per un giorno a settimana. In aggiunta il quartiere 3 (Ponte di Brenta) e 6 (zona Ovest) hanno previsto un ulteriore giorno di apertura rispettivamente il venerdì e il sabato, in due sedi differenti da quelle utilizzate durante la settimana. Una parte importante delle segnalazioni è giunta tramite questo canale, mentre altre sono state recepite dagli amministratori dei condomini ATER, da altri settori dell'amministrazione comunale, dagli sportelli dei Consigli di quartiere, dai "Facilitatori culturali". Si auspicava quindi a inizio progetto una collaborazione tra i diversi servizi di mediazione offerti nel raggio del territorio comunale. L'obiettivo che il servizio si prefiggeva, da quanto si poteva evincere dal materiale informativo distribuito alla cittadinanza, era quello di offrire la collaborazione di "mediatori sociali" che in quanto soggetti imparziali e psicologi avrebbero cercato di trovare assieme ai cittadini una soluzione condivisa ai problemi tra vicini e nello specifico: "aiutare le parti a stabilire una buona relazione; facilitare una comunicazione tra le parti; suggerire percorsi utili all'individuazione dei conflitti".

La promise del servizio era inoltre quella di gestire in maniera rapida e riservata il processo di riconciliazione. Nella valutazione del servizio sono state quindi valutati:

- i casi chiusi positivamente sul totale delle pratiche raccolte, in chiave storico-comparativa;
- i tempi medi di chiusura pratica;
- le modalità di intervento.

Per quanto riguarda il dato storico generale degli interventi di mediazione abitativa, esso consta di 411 eventi gestiti dal 2006 al 2010 da comune e cooperativa. Di questi, 381 sono relativi a gestione di conflitti,

la rimanente parte consta di accompagnamenti in contesti abitativi ed interventi di altro genere.

Come mostra la seguente tabella, il servizio è andato progressivamente migliorando in termini di efficienza nel corso degli anni.

Anno	Nr. Interventi	Variazione % su anno prec.	Var. cumulata dal 2006
2006	56	-	-
2007	61	+8,9%	+ 8,9%
2008	48	-21,3%	-14,3%
2009	114	+137,5%	+103%
Ottobre 2010	113	0,0	+101%

Per quanto riguarda la direzione del conflitto delle 381 segnalazioni raccolte in casi di gestione di conflitto, queste si possono così suddividere: 166 da italiani verso altri italiani, pari al 43,6%; 149 da italiani verso stranieri, pari al 39,1%; 32 da stranieri verso altri stranieri, pari all'8,3%; 14 di stranieri contro stranieri, pari al 3,67%. In linea generale, quindi, il numero di segnalanti è decisamente sbilanciato verso gli italiani: ciò per una ovvia ragione di consistenza numerica, ma anche per ragioni legate alle categorie dei segnalanti.

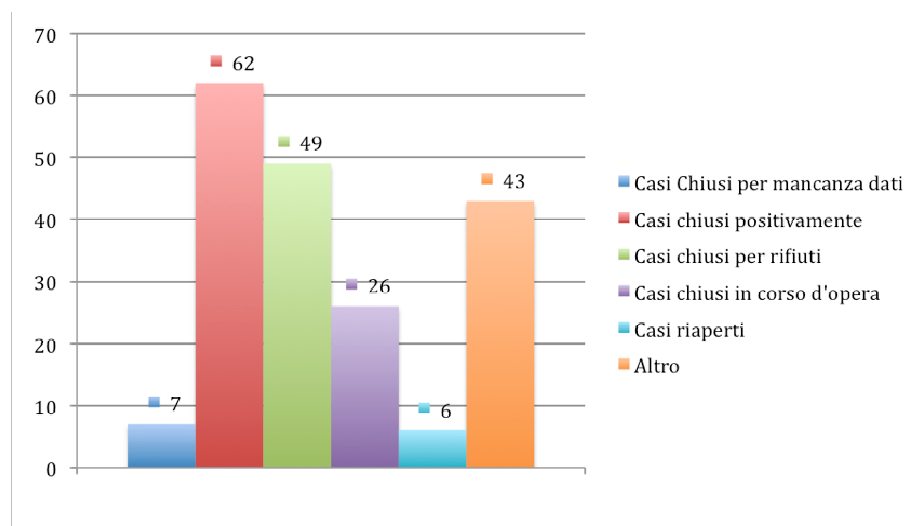
Se si analizza infatti chi è il soggetto inviante della segnalazione su di un totale di 381 segnalazioni, solo 78, pari al 20,5% del totale sono prodotte da parti interne al conflitto. Il problema della convivenza all'interno degli spazi abitativi è quindi più spesso segnalato da attori del contesto. Un contesto istituzionale, nella maggior parte dei casi, se è vero che di queste 303 segnalazioni, 107 provengono dall'Ater, 43 da vari attori dell'amministrazione comunale e 112 dal settore delle politiche abitative. In questo tipo di segnalazioni, molto spesso gli inquilini stranieri appaiono come i latori 'potenziali' di disturbo alla quiete dei condomini italiani (cfr. più avanti).

Tornando ai dati numerici, si suggerisce quindi la necessità di produrre materiale informativo che avvicini di più gli stranieri a questo tipo di servizi in futuro. Un ultimo suggerimento riguarda l'integrazione fra il servizio di mediazione abitativa ed i facilitatori culturali. Un numero significativo di segnalazioni alla mediazione abitativa, 30, proviene infatti da loro, mentre al contrario, nei 62 casi chiusi positivamente, che abbiamo recuperato sul sito della cooperativa, il ricorso ai facilitatori culturali è molto scarso. Una spiegazione del perché di questo scarso ricorso sta probabilmente nella rigidità del protocollo di intervento della cooperativa, basato sull'intervento di due mediatori italiani con

formazione psicologica, dedicati in una prima fase all'ascolto delle parti separatamente. A nostro avviso, invece, quando i conflitti sono interculturali, un ricorso dialogico ai facilitatori, potrebbe risultare decisamente utile.

4.1. L'analisi delle schede

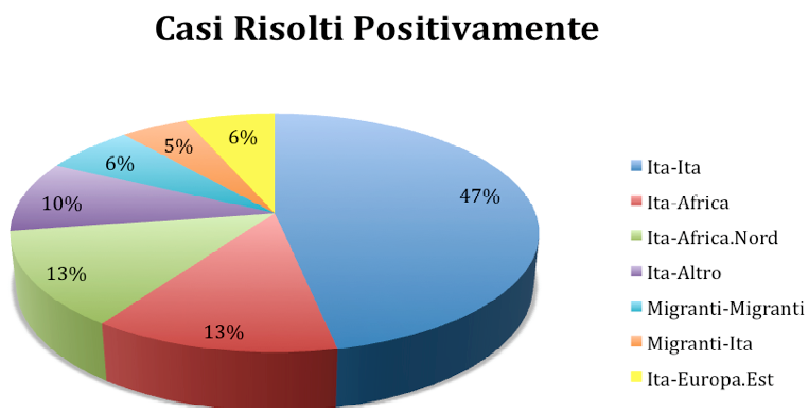
Per valutare il servizio specificamente collegato al progetto "Oltre il ghetto di Via Anelli", ci siamo poi basati sulle schede raccolte nel suo ambito e archiviate nel sito della cooperativa Sestante. Nel totale sono state lette e valutate 282 segnalazioni recuperate sul sito della cooperativa e distribuite in un arco di tempo che va dal maggio 2009 all'ottobre 2010. Di queste sono 197 quelle inserite nei casi chiusi. Il grafico seguente è basato sulle categorie con cui la Cooperativa ha classificato i casi sul suo sito³. L'analisi si soffermerà sui casi definiti "chiusi positivamente" per due motivazioni principali. Primo, perché si tratta della maggioranza dei casi, come osservabile dal grafico appena presentato. Secondo, perché si tratta delle schede valutative più complete e che permettono perciò di valutare l'efficienza del servizio, in termini di tempo e di efficacia.



Fonte: Elaborazione nostra dei dati forniti dalla cooperativa.

³ Con il termine ALTRO la cooperativa ha voluto indicare quei casi non di competenza o affidati ad altri servizi.

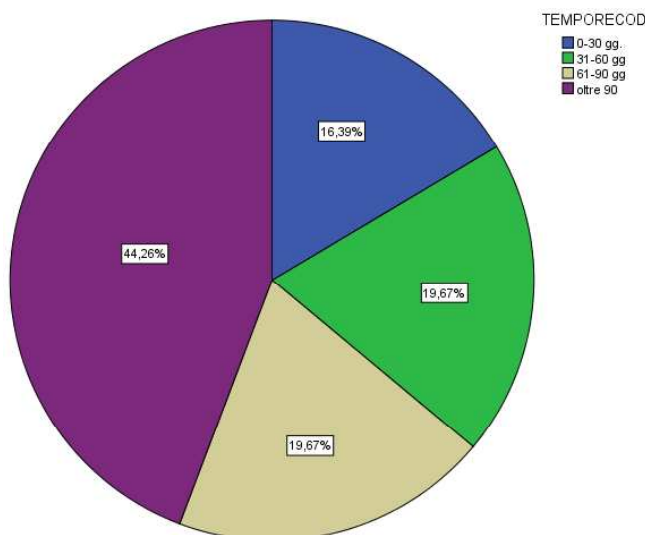
Qui di seguito vengono riportate le percentuali per i vari casi delle schede valutative. Nel caso degli esposti con segnalanti migranti verso migranti non sono state fatte specificazioni, visto il fatto che si trattava di soli 4 casi.



Fonte: Elaborazione nostra dei dati forniti dalla cooperativa.

La rappresentazione dimostra come ancora una volta la maggior parte dei conflitti analizzati riguardi italiani verso italiani ed italiani verso stranieri. Per quanto riguarda questi ultimi, i conflitti più ricorrenti sono con nord-africani e africani dell'area subsahariana, in particolare nigeriani, mentre più rari sono i conflitti con immigrati dell'area est europea. Per quanto riguarda i conflitti fra stranieri, si può individuare una *coloured line*: i conflitti si vanno infatti più spesso a presentare fra est-europei ed africani. Questi dati indicano come la mediazione abitativa abbia radici eminentemente culturali e non possa quindi essere distaccata da un lavoro di mediazione culturale.

Per quanto riguarda una valutazione dei tempi di risoluzione positiva dei conflitti, questi si presentano secondo la seguente distribuzione:

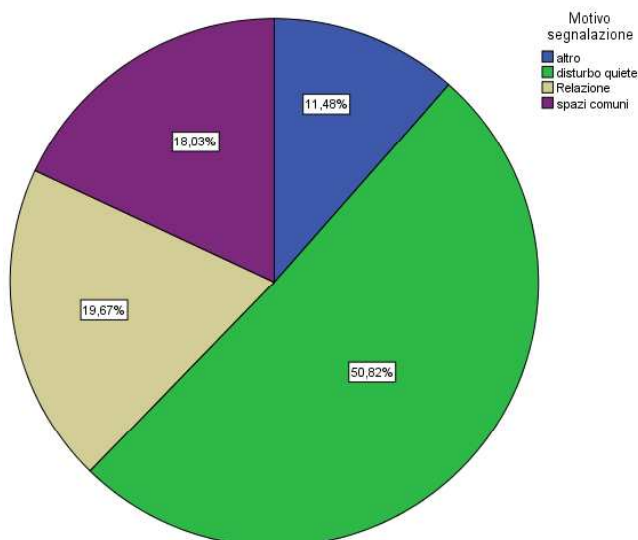


La maggior parte delle segnalazioni (55,7%) viene gestita entro i 90 giorni, ma un numero ancora significativo (44,3%) produce tempi di mediazione più lunghi.

Direzione del conflitto	TEMPORECOD				Totale
	0-30 gg.	31-60 gg	61-90 gg	oltre 90	
ita vs ita	5 17,9%	7 25,0%	6 21,4%	10 35,7%	28 100,0%
ita vs stra	4 14,8%	4 14,8%	3 11,1%	16 59,3%	27 100,0%
stra vs ita	1 33,3%	0 ,0%	2 66,7%	0 ,0%	3 100,0%
stra vs sra	0 ,0%	1 33,3%	1 33,3%	1 33,3%	3 100,0%
Totale	10 16,4%	12 19,7%	12 19,7%	27 44,3%	61 100,0%

Ovviamente, i casi che richiedono più tempo sono quelli che coinvolgono circostanze di più difficile risoluzione, ma anche conflitti più aperti e culturalmente più complessi, come si può leggere dalla tabella appena presentata. A conferma di ciò, nei conflitti fra italiani i casi gestiti in oltre 90 giorni rappresentano il 35,7% del totale, mentre questa percentuale sale al 59,3% nei conflitti fra italiani e stranieri.

Per quanto riguarda le ragioni per cui avvengono le segnalazioni, si tratta nella maggior parte dei casi di disturbo alla quiete pubblica, ma non mancano conflitti che si traducono in veri e propri disagi relazionali estesi fra i condomini.



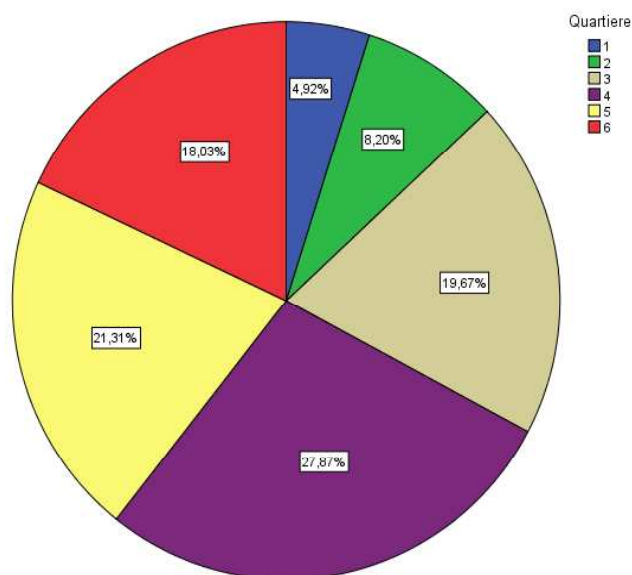
Un dato interessante viene dalla tabella di contingenza seguente che mette in relazione direzione del conflitto e nazionalità di segnalanti e segnalati.

Direzione del conflitto	Motivo segnalazione				Totale
	altro	disturbo quiete	Relazione	spazi comuni	
ita vs ita	5 17,9%	9 32,1%	8 28,6%	6 21,4%	28 100,0%
ita vs stra	2 7,4%	17 63,0%	3 11,1%	5 18,5%	27 100,0%
stra vs ita	0 ,0%	3 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	3 100,0%
stra vs stra	0 ,0%	2 66,7%	1 33,3%	0 ,0%	3 100,0%
Totale	7 11,5%	31 50,8%	12 19,7%	11 18,0%	61 100,0%

Se infatti nei conflitti fra italiani le ragioni delle segnalazioni si distribuiscono fra le diverse modalità in maniera abbastanza equa, il conflitto fra italiani e stranieri viene a porsi principalmente attorno alla questione del disturbo della quiete. Ciò indica, in nuce, conflitti interculturali che affondano nei modelli di convivenza fra persone provenienti da background culturali differenti, con famiglie di dimensioni differenti, con un prospetto sociografico - soprattutto in termini di età media e classe sociale - differente.

Tuttavia, leggendo le schede prodotte dai mediatori in molti casi le segnalazioni di questa natura in realtà avevano origine in disagi relazionali più profondi fra italiani e stranieri. In tal senso, la categoria di 'disturbo alla quiete pubblica' appare un po' come la costruzione sociale di modelli di alterità considerati in qualche modo inadattabili allo stile di vita dei condomini locali. Ciò suggerisce forse la necessità di intervenire, ove possibile a priori per costruire le basi della convivenza, prima che i conflitti emergano.

La distribuzione territoriale dei conflitti segue la collocazione degli alloggi Ater, per l'ovvia ragione che molte segnalazioni rientrano nell'ambito di questo tipo di abitazioni:



I quartieri 4 e 5 rappresentano così aree dove la mediazione abitativa svolge un ruolo molto più importante, ad esempio, della mediazione culturale, malgrado le situazioni di convivenza interculturale, in generale siano meno difficili, ad esempio, di quanto avvenga nei quartieri 2 e 3.

4.2. Un'analisi qualitativa delle segnalazioni

Analizzando le schede redatte dai mediatori della cooperativa, il servizio appare inserito in una dinamica positiva di politiche sociali. Sono stati infatti risolti una serie di conflitti che avrebbero potuto portare ad ambienti di relazioni patologiche nei condomini e a potenziali esiti, anche di contenzioso giuridico.

La funzione d'ascolto hanno avuto, in tal senso, una importante valenza. I casi infatti presentano il più delle volte persone anziane in grosse condizioni d'ansia o depressione. Perciò, specificatamente all'attenuarsi di queste dinamiche conflittuali, il servizio è sicuramente meritevole di nota. Spesso i mediatori sono mostrati capaci di diventare un punto d'appoggio per questi soggetti, che vedevano in loro dei buoni confidenti a quali rivolgersi. Questo significa che sono stati quindi capaci di porsi, non come attori che svolgevano una mera attività di servizio, ma che prestavano ad ogni lamentela attenzione ed ascolto. Per quanto riguarda i conflitti fra italiani e stranieri, una positività che si riscontra sta nella capacità di 'ri-allineare' gli atteggiamenti degli italiani da difensivi rispetto alla diversità ad aperti, stimolando una maggiore accettazione ed

apertura fra i condomini. Sembra altresì positivo l'approccio con due mediatori, ognuno in ascolto delle parti, in quanto permette ai diversi operatori di confrontare e migliorare le proprie capacità di gestione dei conflitti.

Tuttavia, ci permettiamo di segnalare le seguenti criticità:

- come anticipato, si suggerisce un maggiore utilizzo di facilitatori culturali, nei casi di interazioni fra italiani e stranieri;
- si invita, per il futuro, considerare le grandi potenzialità del dialogo, ad estendere l'intervento dalla riduzione del conflitto alla creazione di uno spazio dialogico costante fra italiani e stranieri all'interno delle aree condominiali dove più importante è la convivenza di esperienze culturali plurali.

5. La mediazione di comunità

La valutazione del servizio di mediazione di comunità si è basata su fonti di dati differenti dagli altri casi. Abbiamo infatti condotto un numero ristretto (10) di interviste semi-strutturate rivolte a testimoni privilegiati che hanno partecipato/beneficiario degli interventi di mediazione di comunità. Questa scelta è stata dettata dal fatto che, a differenza degli altri servizi precedentemente valutati, nel caso della mediazione di comunità la sperimentazione è iniziata soltanto nel 2009, in via ancora una volta sperimentale e non esisteva quindi una base di confronto altrettanto solida. In secondo luogo, per le caratteristiche del servizio, la *significatività* delle azioni per le singole comunità costituiva un parametro di valutazione sicuramente più importante dei precedentemente utilizzati parametri di *efficienza*. La funzione delle interviste è stata pertanto esplorativa. Pur nella mortalità parziale del campione (10 interviste realizzate su di un elenco di 16), è stato possibile avere colloqui con rappresentanti di tutti i consigli di quartiere. I soggetti sono stati in un primo momento avvertiti tramite email della ricerca e poi contattati per l'intervista.

In senso generale, per quanto riguarda una prima analisi delle interviste raccolte, si intuisce come il servizio costituisca una naturale estensione dei servizi di mediazione abitativa e di facilitazione culturale. Le aree di intervento riguardano infatti quasi sempre:

- la gestione di spazi pubblici o semi-pubblici (ad esempio le aree verdi interne a grandi spazi condominiali);
- conflitti relativi alla gestione ed alle attività svolte all'interno degli spazi verdi;
- situazioni di degrado urbano o sociale che come abbiamo visto costituiscono anche la fonte maggiore di segnalazioni agli altri due servizi.

La modalità di intervento ha previsto la costituzione di Gruppi di Lavoro che hanno coinvolto i mediatori sociali della già citata cooperativa Sestante, i facilitatori culturali, i politici delle commissioni interessate nei consigli di quartiere ed eventuali altri soggetti esperti rispetto alla materia di intervento.

I consigli di quartiere hanno lavorato, a quanto ci è stato riportato da più intervistati, soprattutto nella gestione di spazi pubblici insieme alle associazioni, nella risoluzione di problemi di mobilità, nella risoluzione di situazioni di degrado legate al recupero di immobili in stato di disuso, che spesso attirano persone in condizione di marginalità.

Gli interventi di mediazione di comunità sono stati valutati, unanimemente, in maniera positiva dai soggetti intervistati. Ciò perché ogni consiglio di quartiere, così come ogni altro attore collettivo che opera sul territorio, ha un guadagno a gestire gli aspetti sociali altrimenti difficili da governare, a causa di mancanza di risorse economiche ed umane connesse alla contrazione del welfare pubblico.

La cooperativa ha aiutato le istituzioni, ad esempio, in contesti in cui era importante ristabilire situazioni di comprensione e dialogo fra vicini. Un esempio viene da un caso affrontato nel quartiere 4, del quale ha beneficiato la parrocchia di Santa Teresa:

“Abbiamo un problema con giovani che frequentano la parrocchia dal punto di vista dell'utilizzo degli spazi esterni. Di altre etnie, di altri stati, di altre nazioni, con i quali si fa fatica a dialogare e si fa fatica a mettere regole... All'interno del perimetro della parrocchia, c'è una parte scoperta dove c'è un campo da calcetto, ci sono delle giostrine per bambini e c'è il sagrato della Chiesa, all'interno degli spazi coperti c'è il patronato, ed all'interno del patronato c'è anche il bar, diciamo che tutta questa dinamica che è tipica perché insomma sappiamo che parrocchie vicine hanno avuto anche loro... è un discorso generalizzato che nel tempo sarà sempre peggio.

Ma questi ragazzi che tipo di problemi avevano creato?

Problemi di... magari qualche piccolo atto vandalico, schiamazzi, impossibilità di gestire in maniera serena e tranquilla le attività ludiche e quant'altro. Quindi noi abbiamo chiesto aiuto al consiglio di quartiere, e quindi ci hanno messo in contatto con la cooperativa. In occasione di... anche di preparativi della sagra della parrocchia, l'autunno scorso. Eh... abbiamo avuto un valido aiuto, è una bella struttura sinceramente. Anche perché sono inseriti con etnie di vario tipo.. [Mario Frison, consiglio pastorale Santa Teresa].

In contesti simili, al di fuori della gestione dei conflitti, è stato altresì possibile stendere un rapporto di collaborazione nella organizzazione di attività, compartecipate da comunità straniere. Come si comprende dal *verbatim* dell'intervistato, la mediazione di comunità ha permesso di risolvere un problema relativo all'utilizzo di spazi semi-pubblici, tramite una migliore comprensione delle regole di utilizzo degli stessi, veicolata ai genitori dei ragazzi interessati.

Il tema della mediazione di comunità è stato altresì ri-contestualizzato da alcuni intervistati come naturale continuazione dei

servizi di mediazione abitativa nei contesti dove sono presenti gli alloggi ATER, il che, ovviamente, mette in rapporto i due servizi di mediazione.

Una esemplificazione di ciò può partire da una serie di casi affrontati. Partendo dal Q2, l'intervento di via Lippi del maggio 2010, ad esempio, ha riguardato la risoluzione di conflitti legati all'uso di una zona verde all'interno di condomini dove i vicini lamentavano il disturbo portato da ragazzi che vi si ritrovavano "per bivaccare", "per consumare alcolici" e per gestire altre situazioni di socievolezza, percepite dai condomini e dai politici locali come indicatrici di degrado.

Lì il problema era il ritrovo all'interno di una zona verde di molti ragazzini, ragazzi che bivaccavano lì anche durante la notte per disturbare e i cittadini già a priori avevano scelto che la soluzione fosse togliere le panchine, in modo di avere solo lo spazio verde senza che nessuno potesse fermarsi. Diciamo che la cooperativa ha fatto un primo approccio andando a chiedere se quella fosse la soluzione migliore, poi il Comune le ha tolte queste panchine, poi ci siamo ritrovati qui in quartiere e diciamo che è stato stilato un protocollo che prevedeva in tanto di vedere per 6 mesi- un anno come andava la cosa, e poi vedere se eventualmente recintare lo spazio, l'apertura magari di un cancello dato in gestione ai condomini, per non perdere lo spazio. Perché è una sconfitta togliere le panchine... per cui abbiamo capito che togliendo le panchine lì si sono spostati sul parchetto di via Temanza [Federico Bruson, CdQ 2].

Altri interventi hanno avuto a che fare con condomini che si trovavano a convivere in situazioni difficili legate a turbe psicologiche di vicini, come in un caso affrontato nel giugno 2010 in zona Pontevigodarzere in quartiere 2, o in un appartamento ATER in quartiere 3.

Un intervento fondamentale di natura diversa è invece quello ad esempio operato nel quartiere 5 in una area storicamente legata alle classi lavoratrici come quello della zona Caduti della Resistenza, conseguente alla riscrittura del contratto di quartiere ed alla necessità di ricostruzione di un tessuto di convivenza.

Come è comprensibile, il ruolo della cooperativa viene quindi valutato in maniera ampiamente positiva nella mediazione di comunità ed il servizio viene considerato come 'necessario' da parte di tutti i beneficiari, consigli di quartiere soprattutto.

Se andiamo invece a sottolineare le negatività, anche per quanto riguarda la mediazione di comunità le principali critiche che possiamo portare riguardano la cattiva percezione del servizio da alcuni di coloro che ne hanno beneficiato. L'equivoco possibile è infatti quello di ritenere che la mediazione di comunità debba avere in forma prevalente un fine di 'controllo' delle differenze culturali (come sembrano intendere intervistati nel quartiere 2, 3 e 4) e di 'educazione civica' degli immigrati, finalità che ovviamente non possono rientrare in un servizio di mediazione. La problematica è più sensibile in quartieri difficili come il 6, dove la mediazione di comunità sembra giocare, anche per il futuro un ruolo fondamentale, che non deve essere semplicemente quello di

“tranquillizzare” i cittadini delle ansie popolari rispetto alla immigrazione, come sembrerebbe intendere altresì qualche politico, ma dovrebbe piuttosto lavorare sulla elaborazione e comprensione dei fenomeni. Bisogna, infine, precisare i termini dell'intervento, per evitare che lo si intenda come 'passe-partout' politico alla risoluzione di problemi sociali.

Il fenomeno migratorio travolge i caratteri del tessuto sociale, così come anche aspetti pratici della convivenza. In una situazione in cui i servizi per i meno abbienti vengono ridisegnati, come ci è stato spiegato dal presidente del quartiere 5, Pavan, la mediazione di comunità diventa sempre più importante.

6. Conclusioni

A conclusione di questo rapporto, va sottolineato come la valutazione su tutti e tre i servizi sia ampiamente positiva. Particolarmente validi sono stati:

- la capacità di progettazione dei servizi;
- l'efficacia organizzativa;
- l'efficienza percepita da parte dei cittadini.

Questi progressi si misurano sia quantitativamente in un aumento degli interventi, che qualitativamente nella netta percezione di una rispondenza dei servizi di mediazione a bisogni sia individuali che collettivi della cittadinanza, così come bisogni istituzionali da parte dei consigli di quartieri e degli enti impegnati nelle politiche abitative, di partecipazione e di integrazione degli immigrati.

I servizi rispondono perciò a bisogni strutturali legati alla complessità delle società contemporanee. E come ogni servizio connesso alla complessità è ovviamente soggetto alla contingenza ed è perciò migliorabile. Le migliorie apportabili per il futuro, sono, a nostro avviso, riassumibili, con molta semplicità, in due punti:

- si auspica una maggiore collaborazione fra i servizi di mediazione ed una integrazione fra competenze concorrenti;
- ed una migliore informazione sociale sugli stessi, da offrire a cittadini ed enti interessati.

Vincenzo Romania