

**AMMINISTRARE IL CAMBIAMENTO URBANO.
ESPERIENZE DI DEMOCRAZIA PARTECIPATA PER CITTÀ ACCESSIBILI.**

GIUSEPPE GABALLO*

Abstract: la modernità si caratterizza per lo sviluppo «funzionalista» delle città, creando configurazioni asservite a logiche di produzione e consumo con conseguenze sul piano delle disuguaglianze sociali. Emergono però prospettive, studi e interventi basati sui concetti di città sostenibile e città giusta, che pongono al primo posto la dimensione sociale dei vissuti, delle abitudini e delle prospettive del target dell'intervento urbanistico, soprattutto delle categorie maggiormente svantaggiate, valorizzandone l'empowerment e l'autonomia. Il contributo riflette su questi cambiamenti e illustra un'esperienza di ricerca-intervento in cui partecipazione attiva, collaborazione intersettoriale e tra city users e Amministrazioni locali sono finalizzate per l'edificazione di una città più giusta.

Keywords: diritto alla città – partecipazione – multi-metodo – intersettorialità – formazione

Abstract: modernity is characterized by the «functionalist» development of cities, creating configurations subject to production and consumption logics with consequences on the level of social inequalities. However, perspectives, studies and interventions based on the concepts of sustainable city and just city emerge, which place the social dimension of the lived, the habits and prospects of the target of urban development, especially the most disadvantaged categories, enhancing their empowerment and autonomy. The paper reflects on these changes and illustrates an experience of research-intervention in which active participation, Intersectoral collaboration and between city users and local governments are aimed at building a more just city.

Keywords: rights to the city – participation – multi-method approach – intersectoral collaboration – education

* Giuseppe Gaballo, Ricercatore di Sociologia generale GSPS-05/A, Università degli Studi di Foggia. Email: giuseppe.gaballo@unifg.it.

Introduzione. Visioni di città

Dal XIX secolo le scelte urbanistiche hanno creato ambienti soffocanti e disagiati, tali da produrre una pessima organizzazione delle infrastrutture comunicative¹ e creare una eterogeneità geografica e morfologica tra le varie zone della città², determinando un significativo isolamento sociale di molti soggetti³: infatti, la morfologia della città è pensata per soggetti idonei a rispondere alle funzioni liberiste della produzione e del consumo, relegando altre categorie sociali in spazi circoscritti, inglobati in regimi di potere di tipo assistenziale-sanitario⁴.

Nella seconda metà del secolo scorso sono stati rivendicati modi opposti di vedere gli ambienti urbani, da cui emergono concetti come «città giusta» e «diritto alla città»⁵: si riprendono i luoghi urbani per promuoverne la socialità e si comincia a pensare di configurare spazi ed edifici secondo la multiforme vita cittadina⁶. Tale approccio alla pianificazione valorizza la dimensione sociale e le sue molteplici dinamiche, precarie e imprevedibili⁷, includendo anche le categorie sociali più vulnerabili come le persone con disabilità, gli anziani, i bambini, gli immigrati stranieri, ecc.

In tale contesto politico e intellettuale le nuove tendenze urbanistiche implicano il principio della progettazione universale, che ha l'obiettivo generale di facilitare l'autonomia delle persone, prendendo in carico molteplici fattori che determinano opportunità e vincoli a quanto la città offre⁸. A ciò si sono aggiunti movimenti e studi sulla dimensione partecipativa delle trasformazioni urbane, che hanno condotto all'elaborazione di numerosi approcci e tecniche di coinvolgimento attivo dei cittadini⁹.

In tale clima culturale e politico e seguendo gli indirizzi del rinnovato modo di intendere la pianificazione e la progettazione urbana, nella città di Lecce si è dato vita a un'esperienza innovativa, denominata Laboratorio Comunale per l'Accessibilità (Lca)¹⁰. Strumento organizzativo, istituito dall'Amministrazione comunale in collaborazione con le Università di Firenze e del Salento, per circa due anni¹¹ il Lca è stato composto da quattro assegnisti di ricerca (tre architetti e un sociologo) e tre responsabili scientifici nelle discipline dell'architettura, della sociologia e dell'ingegneria informatica; la funzione di coordinamento è assunta da un funzionario del Comune di Lecce; il dirigente del settore

¹ U. Wikan, 2014.

² G. Gaballo, 2020.

³ M. Castrignanò, M. Maggio, 2019.

⁴ M. Foucault, 1963 e 2012; G.L. Albrecht *et al.*, 2001; E. Redaelli, 2010.

⁵ H. Lefebvre, 1968; D. Harvey, 1973; S. Fainstein, 2010; J. Chan, 2019.

⁶ J. Jacobs, 1989; R. Murrades, 2014; R. Sennett, 2021.

⁷ D. Pacelli, M.C. Marchetti, 2007.

⁸ R.F. Erlandson, 2008; W. Lidwell *et al.*, 2010; E. Steinfeld, J. Maisel, 2012.

⁹ L. Susskind, J. Cruikshank, 1987; N. Wates, 2000; A. Fung, E.O. Wright, 2003; J. Gastil, P. Levine, 2005; L. Bobbio, 2008; J. Steiner, 2011.

¹⁰ Comune di Lecce, 2020.

¹¹ Dal 1° settembre 2020.

Lavori Pubblici è il responsabile amministrativo, mentre la direzione politica è assunta dagli assessori con deleghe ai Lavori Pubblici e alle Politiche sociali.

Il presente contributo riporta le scelte teorico-metodologiche, le fasi fondamentali del progetto di elaborazione del Piano per l'accessibilità e alcuni importanti risultati, mettendo in luce la dimensione partecipativa della ricerca-intervento: questa ha come obiettivo finale il trasferimento di modalità operative per lo sviluppo di un solido sistema di collaborazioni tra mondo istituzionale e società civile per l'edificazione di una città più accessibile.

1. Contesto normativo

Nel 2006 l'Organizzazione delle Nazioni Unite approva la *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*¹², con la quale si considera la disabilità risultato del contributo di fattori fisici e/o psichici, ambientali e sociali e si riconosce a tutti il diritto di godere delle libertà personali, sociali e politiche. A tale scopo le nazioni firmatarie si impegnano a stabilire criteri standard perché siano garantiti livelli minimi di accessibilità e confortevolezza di spazi, luoghi, beni e servizi. Ciò che si sottolinea non è tanto l'importanza delle istruzioni tecniche, quanto la necessità di un cambio di prospettiva nei processi di trasformazione urbana. Per condividere strategie e modelli virtuosi dal 2018 l'UE incentiva la realizzazione di buone pratiche, bandendo annualmente un concorso premiante le città, che promuovono e garantiscono il diritto alla piena cittadinanza per tutti¹³.

Anche in Italia sta maturando l'attenzione per modelli di città accogliente¹⁴, ma rimane il gap di una normativa non aggiornata da un punto di vista tecnico, scientifico e politico: non vengono considerate tutte le forme di disabilità o di condizioni di svantaggio psico-fisico o sensoriale, non si affronta il tema della progettazione universale, non si implica il miglioramento dei livelli di autonomia dei city users¹⁵.

La prima Legge (n. 118) si ha nel 1971 e con essa si pone attenzione agli edifici pubblici o aperti al pubblico e alle istituzioni scolastiche, prescolastiche o di interesse sociale, infine sui servizi di trasporto pubblico, valorizzando il tempo libero, perché occasione di partecipazione sociale e civica¹⁶. Con la Legge finanziaria n. 41 del 1986¹⁷ l'Italia fa passi decisivi in direzione del diritto alla città, istituendo l'obbligo per tutti gli Enti statali di dotarsi di un piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA) e

¹² Department of Economic and Social Affairs Disability - United Nation, 2006.

¹³ European Commission, 2023.

¹⁴ I. Rossi, 2021.

¹⁵ A. Lauria, 2012.

¹⁶ Gazzetta Ufficiale, 2 aprile 1971.

¹⁷ Gazzetta Ufficiale, 28 febbraio 1986.

non approvare opere pubbliche non conformi alle norme sull'accessibilità. Successivamente con la Legge n. 13 del 1989 e, soprattutto, con il Decreto Ministeriale 236/1989 si danno indicazioni tecniche sulla progettazione, includendo anche l'edilizia residenziale privata¹⁸. Appaiono i criteri guida principali con le soluzioni tecniche e si chiariscono i tre concetti chiave, che orientano la progettazione e l'intervento in materia di urbanistica: al concetto di «accessibilità», che implica le condizioni di fruibilità agevole, sicurezza e autonomia nell'attraversamento di ambienti e raggiungimento dei luoghi, si aggiungono quello di «visitabilità», relativo agli spazi relazionali e alla disponibilità di almeno un servizio igienico per ogni unità immobiliare¹⁹, e di «adattabilità», con riferimento alla modificabilità dell'ambiente costruito.

Un'altra colonna portante del sistema normativo italiano in tema di accessibilità è costituita dalla Legge n. 104 del 1992²⁰, con la quale si fa obbligo agli Enti statali di promuovere l'autonomia delle persone con disabilità: si impone la rimozione di barriere che impediscono l'attività ricreativa, sportiva o turistica, e si solleva il problema dell'accesso all'informazione e alla comunicazione con particolare riferimento a quelle radiotelevisiva e telefonica. Queste prescrizioni e indicazioni sono riprese nel 2004 e nel 2008²¹ con una serie di prescrizioni su luoghi e servizi relativi al tempo libero e, nello specifico, ai beni culturali.

Nonostante siano trascorsi circa quarant'anni dal primo obbligo per le Amministrazioni Pubbliche di dotarsi di un PEBA, la maggior parte degli Enti statali italiani non è ancora in regola e questo è dovuto a differenti fattori, tra cui l'insufficiente chiarezza del legislatore in merito a contenuti e metodi per l'accessibilità e la mancata applicazione delle sanzioni²². Inoltre, la normativa italiana ha limiti strutturali, perché insiste su problematiche specifiche, non concependo la necessaria visione generale e quindi l'insieme dei bisogni e delle peculiarità di ogni categoria²³.

Consapevoli di questi limiti in tema di accessibilità, il Lca si prefigge tra gli obiettivi principali la costruzione e la condivisione di pratiche e di modelli d'intervento ampiamente partecipati che siano trasversali ai diversi settori amministrativi, interdisciplinari, questo nel tentativo di oltrepassare i limiti legislativi. Pertanto si è optato per un significativo coinvolgimento del personale amministrativo e dei tecnici comunali nelle diverse fasi della ricerca-intervento.

¹⁸ Gazzetta Ufficiale, 23 giugno 1989.

¹⁹ J. Gehl, 2011; I. Joseph, 2002.

²⁰ Gazzetta Ufficiale, 17 febbraio 1992.

²¹ Gazzetta Ufficiale, 22 gennaio 2004; Gazzetta Ufficiale, 16 maggio 2008.

²² A. Lauria, 2012.

²³ A. Lauria, 1995.

2. Impianto teorico della ricerca-intervento

Come si intuisce da quanto finora riportato, per il team del Lca l'obiettivo principale non è costituito dalla mera costruzione di uno strumento di rilevazione delle criticità, quanto nello sviluppo di una cultura e di un habitus²⁴ comportamentale, che consenta di rendere consuetudinaria l'accessibilità, soprattutto per gli addetti ai lavori. Questo comporta una pianificazione e una progettazione che adottino, innanzitutto, un approccio multidisciplinare in fase di azione e ideazione; in secondo luogo, indirizzate non su casi specifici, ma su tutte le categorie che fruiscono della città. A tal fine, oltre all'analisi di contesto ed esigenziale, si è ritenuto opportuno proporre percorsi formativi ed educativi, rivolti a operatori pubblici e alla collettività (moral suasion), e questo tenendo conto del disagio e delle difficoltà da parte degli addetti ai lavori a interiorizzare e far proprio il nuovo modello d'intervento urbano, spesso non metabolizzato dai costrutti sociali personali e dal *modus operandi* sclerotizzati nel tempo²⁵.

Sulla base di queste considerazioni risulta fondamentale adottare prospettive teoriche e approcci metodologici, che indirizzino l'attenzione verso il sistema di rappresentazioni della realtà, mettendo in luce ciò che per molti, operatori pubblici in primis, appare scontato: ad esempio, chi non ha significativi limiti fisici o sensoriali affronta gli ostacoli urbani con disinvoltura e spesso inconsapevolmente; per un soggetto con disabilità, invece, un esiguo elemento può costituire una barriera insormontabile. Per tale finalità occorre considerare i soggetti in stretta connessione con l'ambiente, considerando il fatto che anche la disabilità è da ritenere il risultato dell'intreccio tra requisiti individuali e fattori ambientali (fisici e socio-culturali)²⁶, così come per l'operato degli operatori pubblici concorrono molteplici possibilità e vincoli, che sono di natura normativa, economica e culturale.

Ad esempio, Berger e Luckmann e Luhmann sottolineano e anticipano un approccio che ha preso piede anche in Italia, quello della sociologia clinica, secondo cui l'individuo è risultato di processi bio-socio-culturali, che si autoriproduce in modelli di azione, artefatti e idee, quali concrezioni di un flusso continuo di elementi in relazione tra loro e sulla base di meccanismi di co-adattamento sistema-ambiente²⁷. Berger e Luckmann²⁸ mettono in evidenza quanto il dato per scontato del senso comune induca i soggetti a elaborare strategie di adattamento, piuttosto che a cambiare l'ambiente di vita: è ciò che avviene anche per gran parte dei disabili, che così facendo acquisiscono le proprie condizioni di svantaggio, e agli operatori comunali, intrappolati nella «solita gestione» delle pratiche

²⁴ P. Bourdieu, 1979.

²⁵ G. Kelly, 1992; V. de Gaulejac, C. Coquelle 2017.

²⁶ World Health Organization, 2001; L. Luison *et al.*, 2019; V. de Gaulejac *et al.*, 2023.

²⁷ F. Capra, 1996.

²⁸ P.L. Berger, T. Luckmann, 1966.

amministrative e tecniche. Dal canto suo, Luhmann²⁹ pone il discorso sociale sul fondamento del «senso», che ha la funzione di ridurre e conservare una specifica complessità, ma al contempo lascia aperta la porta a ulteriori, possibili creazioni di realtà: la consapevolezza diffusa del principio di «benessere per tutti», il richiamo a una società più attenta alle categorie svantaggiate e una tecnologia evoluta costituiscono fattori fondamentali, che implicano una nuova semantica e con essa una ridefinizione del vivere in città, tali da dischiudere nuove opportunità per quelle categorie sociali finora escluse dai significativi momenti della vita sociale.

Tali implicazioni teoriche – insieme ad altre provenienti da autori come, tra gli altri, Mead, Odum, Marcuse e Foucault – hanno consentito alla prospettiva teorico-applicativa, nota appunto come sociologia clinica, di far leva sul concetto di disagio per creare una serie di metodi e tecniche di analisi, utili ad accompagnare un cambiamento significativo in un soggetto individuale o collettivo: l'obiettivo è la messa in discussione dei costrutti sociali del target d'intervento al fine di far emergere i blocchi o le distorsioni socio-cognitive, che non consentono un efficace adattamento all'ambiente o un necessario cambiamento delle condizioni relazionali di partenza³⁰.

In tale direzione e rispetto al nostro tema principale il ricorso al concetto di «schismogenesi», elaborato da Bateson³¹, è particolarmente utile: nella stessa direzione dei sociologi clinici, egli mette in risalto come alcuni costrutti socio-cognitivi determinano meccanismi e contenuti relazionali di reciproco co-adattamento, che sono disadattanti e in quanto tali possono condurre a esiti altamente conflittuali (*skhisma* in greco significa divisione), talvolta violenti, di cui è difficile per i soggetti coinvolti individuare una origine definita³². L'autore individua una schismogenesi di tipo «complementare», che si basa su forme di co-adattamento quali autorità-sottomissione, assistenza-dipendenza, esibizionismo-ammirazione, che possono generare una ribellione in una delle parti di una relazione con conseguente spaccatura della stessa; essa emerge, ad esempio, quando nel rapporto tra disabile e caregiver prevalgono pratiche assistenzialiste a danno dello sviluppo di un'autonomia personale; oppure quando agli atleti paraolimpici si riserva grande ammirazione, che però rimane sterile, perché non si traduce in promozione fattiva dei diritti dei disabili stessi. La schismogenesi «simmetrica», invece, si ha quando il comportamento di Alter innesca un equivalente comportamento in Ego (aggressività, coraggio, autocommiserazione): ad esempio, quando al forte reclamo da parte del disabile, l'interlocutore (politico, operatore pubblico, ecc.) reagisce aggressivamente o negando la propria attenzione; oppure, quando un servizio pubblico non è accessibile e all'atteggiamento di frustrazione

²⁹ N. Luhmann, 1984.

³⁰ L. Benvenuti, 2017.

³¹ G. Bateson, 1972.

³² P. Harries-Jones, 1995, 7.

dell'operatore corrisponde una rassegnata autocommiserazione nella persona con disabilità.

Sulla base di tali presupposti teorico-empirici il lavoro di rilevazione partecipata delle criticità ambientali è stato caratterizzato da una significativa attività di revisione delle prospettive urbanistiche e dallo sviluppo di un'adeguata comprensione del vissuto urbano e sociale delle differenti categorie vulnerabili da parte degli operatori pubblici, così come delle modalità con cui si configura il lavoro amministrativo in tema d'intervento urbano da parte delle categorie maggiormente interessate al tema dell'accessibilità.

Per cogliere tale sfida, tuttavia, c'è un fisiologico rimando al contributo teorico di Simmel³³: asserendo che le grandi conformazioni sociali (organizzazione infrastrutturale di una città o di uno o più servizi) sorgono dai fatti molecolari della vita quotidiana (specifiche decisioni e insieme dei singoli comportamenti), il sociologo invita a indirizzare l'osservazione verso gli aspetti micro dei processi di costruzione della realtà³⁴. Questa attenzione metodologica si rivela utile al fine di rilevare le molteplici sfaccettature del vivere da svantaggiati in una città e del lavoro pubblico sul territorio, soprattutto quando i metodi utilizzati per la rilevazione dei problemi e delle esigenze sono di tipo partecipativo, coinvolgendo dunque gli addetti ai lavori.

Infine, per rendere maggiormente efficace l'attività di analisi-cambiamento della cultura e del modus operandi amministrativo, ci si rifà a quegli autori che mettono in risalto i principi organizzativi dei sistemi complessi: quindi, «responsabilità diffuse, decentramento verticale e orizzontale, interdipendenza dei meccanismi di feedback, logiche non più prevalentemente top down; ogni parte possiede tutte le informazioni ed è responsabile per i propri risultati e quelli dell'organizzazione nel suo complesso»³⁵. Tale approccio valorizza la professionalità, l'intraprendenza e le competenze degli operatori³⁶, in tal modo incoraggiando il lavoro di gruppo e la formazione di reti con altri settori e con i vari stakeholder. S'intende creare quella che Ackoff definisce «gerarchia democratica»³⁷, per la quale non esiste la logica del *sopra e del sotto*, ma del centro e periferia³⁸, dove ogni individuo o gruppo di lavoro possono far parte dell'una o dell'altra situazione a seconda dei momenti progettuali e degli obiettivi da raggiungere.

³³ G. Simmel, 2009.

³⁴ G. Simmel, 2020, 83-117.

³⁵ A.F. De Toni *et al.*, 2011, 206.

³⁶ Ivi, 207.

³⁷ R.L. Ackoff, 1999.

³⁸ H. Mintzberg, 1996.

3. Scelte metodologiche per una ricerca partecipata

Dagli anni '70 si è sviluppato un notevole movimento di studi e pratiche volti a rafforzare la partecipazione dei cittadini alla gestione del bene pubblico. Esso si basa prevalentemente sulla prospettiva habermasiana di comunicazione³⁹, intesa come razionalità discorsiva e fondamento di uno Stato democratico. Sebbene questi metodi (bilancio sociale, dibattiti pubblici, *open space technology*, *town meeting*, ecc.) abbiano una forte valenza in termini di etica comunicativa e *habitus* partecipativo, tuttavia, come sopra accennato, la scelta sociologica all'interno del Lca è per un indirizzo teorico-metodologico che ha come obiettivo non tanto quello di conseguire risultati specifici di natura tecnica, normativa o/e politica, quanto produrre un cambiamento di mentalità soprattutto negli addetti ai lavori nel quotidiano svolgersi dell'intervento urbano. Questo ha comportato un modello empirico di coinvolgimento in grado di attivare meccanismi di consapevolezza riflessiva dei vissuti urbani e delle pratiche amministrative⁴⁰. Lo stile partecipativo rende target di ricerca e ricercatore parte del processo di cambiamento⁴¹, inducendoli a prendere coscienza delle proprie cognizioni, dei propri modelli comportamentali e dei processi di costruzione simbolica della realtà⁴². Valorizzare la riflessività in una ricerca-intervento significa anche far emergere quei meccanismi di auto-avveramento della profezia⁴³, che contribuiscono a rendere vulnerabili specifiche categorie, intrappolandole in processi stigmatizzanti ed escludenti: sono anelli retroattivi comportamentali e di senso che, divenendo attrattori iper-semplificanti della realtà⁴⁴, ingabbiano esigenze individuali e collettive, inibendo la disposizione a innovarsi.

In conseguenza di ciò il campo osservativo del sociologo è costituito dall'interazione tra sistema (individuo, gruppo, pratiche burocratiche specifiche, ecc.) e ambiente (spazi-luoghi-beni-servizi, ecc.): non si osserva il disabile visivo muoversi per tratti e luoghi urbani, ma l'interazione tra ambiente fisico e sociale come appare al ricercatore, le aspettative e l'*hic et nunc* dell'azione posta in essere dall'attore sociale, infine l'eventuale risposta da parte dell'ambiente; allo stesso modo, non si osserva l'operatore comunale, quanto il flusso di azioni e interazioni che portano un procedimento burocratico o un intervento urbano ad avere successo o meno.

Nel caso dell'analisi dei bisogni dei soggetti svantaggiati, la scelta dell'oggetto di studio si basa su due criteri: il livello di frequentazione/conoscenza del territorio comunale; il tipo di svantaggio nella fruizione di spazi-luoghi-beni-servizi. Con il primo criterio si individuano categorie – il residente, il pendolare, i city users (turisti inclusi) –

³⁹ J. Habermas, 1986.

⁴⁰ A. Decataldo, C. Russo, 2022.

⁴¹ A. Arstein-Kerslake *et al.*, 2020.

⁴² M. Cardano, 2014.

⁴³ R.K. Merton, 1968, 475-490.

⁴⁴ J.W. Forrester, 1971; S. Wiggins, 1990.

che posseggono una differente conoscenza della città e quindi difficoltà e risorse diverse per l'adattamento all'ambiente. Per il secondo criterio il riferimento è alla «International Classification of Functioning, Disability and Health»⁴⁵, che però non contempla categorie, che invece sono stati inclusi nel piano per l'accessibilità di Lecce: chi ha fisiologici gap dovuti alla personale condizione (bambini e anziani) o significative differenze di natura socio-culturale e linguistica (immigrati stranieri) rispetto all'ambiente sociale di riferimento.

Il secondo obiettivo osservativo è l'Ufficio Peba e attraverso esso l'intera amministrazione comunale: al primo occorre agevolare il passaggio di funzione da unico esecutore di interventi in tema di accessibilità a strategica cabina di regia dell'intero apparato amministrativo e non. Il compito del sociologo è seguire le azioni amministrative dell'ufficio sia in rapporto agli altri settori comunali sia in relazione a stakeholder esterni, tentando di mettere in luce gap di natura organizzativa e in termini di *know how* connesso al tema dell'accessibilità.

Per raggiungere questi obiettivi il sociologo si affida a metodi e tecniche prettamente qualitativi. Oltre a fasi di osservazione distaccata, utile al sociologo per sondare configurazioni comportamentali e di senso posti in essere da politici e operatori comunali, l'utilizzo dell'osservazione partecipante⁴⁶ ha permesso di prendere parte attiva a varie attività amministrative e operative comunali (riunioni, ispezioni, colloqui informali, pratiche burocratiche): consentendo di non adottare subito teorie o elaborare ipotesi, ma basandosi su concetti sensibilizzanti⁴⁷, la tecnica esorta a dare grande importanza alle definizioni degli attori sociali e a lasciar andare gli eventi, così da rilevare l'emergere spontaneo di azioni, idee, strutture mentali e culturali⁴⁸, che il ricercatore può annotare e successivamente sviluppare una volta lontano dal campo osservativo. Nel prosieguo della ricerca è stato possibile standardizzare alcune categorie, attraverso cui osservare⁴⁹ dimensioni importanti dell'organizzazione: settori, uffici e ruoli dialoganti, numero e tipi di interazioni, contenuti e canali di comunicazione, tempi di risposte, ecc.. Queste categorie sono state utili per osservare le condizioni di partenza del comportamento organizzativo della burocrazia comunale nel suo complesso, quello relativo allo specifico tema dell'accessibilità, infine indicatori di positivo cambiamento verso la presa in carico intersettoriale delle barriere architettoniche, gestionali e socio-culturali. Condividendo in itinere i risultati dell'osservazione partecipante con il target osservato, alcuni operatori comunali, è stato possibile confrontarsi sui gap operativi e di senso in ambito strettamente amministrativo e in quello relativo allo specifico tema dell'accessibilità: il confronto che ne derivava ha prodotto nei dipendenti comunali coinvolti una maggiore

⁴⁵ World Health Organization, 2001.

⁴⁶ M. Hammersley, P. Atkinson, 2007.

⁴⁷ H. Blumer, 1954, 8.

⁴⁸ H. Blumer, 1966, 536.

⁴⁹ C.R. Walker *et al.*, 1956; H. Mintzberg, 1973.

accettazione dello stile e del farsi della ricerca-intervento, il che ha portato all'adozione di alcuni necessari comportamenti, che vanno nella direzione di una condivisione delle pratiche di intervento come elaborate dal team scientifico, nonché dei progetti e dei cantieri posti in essere dall'Amministrazione comunale e per i quali gli addetti ai lavori hanno ritenuto opportuno richiedere consulenza scientifica sulle caratteristiche di accessibilità.

Una tecnica complementare all'osservazione partecipante è lo *shadowing*. Esso merita un posto di primo piano per la sua capacità di penetrare nel campo fenomenico, nonché per la sua utilità pratica nei casi di progettazione di un servizio, di un prodotto o di un ambiente di vita: l'osservatore deve seguire come un'ombra il soggetto osservato, annotandone azioni, comportamenti anche verbali e routine nella quotidianità di ogni contesto di azione⁵⁰. Esigendo la registrazione continua e minuziosa degli elementi del campo osservativo, nello specifico ambito della riqualificazione o rigenerazione urbana lo *shadowing* è particolarmente adatto a far emergere esigenze e pratiche di cui il soggetto osservato è inconsapevole, nel nostro caso facilitando la sensibilizzazione rivolta agli operatori pubblici e privati affinché siano capaci di dialogare con l'altro da sé. Questo è possibile seguendo come un'ombra il fenomeno osservato, ma assumendo un atteggiamento opposto rispetto a quello empatico dell'etnografo, ossia l'*exotopia*: si considera la diversità quale fattore fondamentale di conoscenza dell'altro (e, nel caso del Lca, della trasformazione-creazione di ambienti urbani e servizi), con ciò determinando una continua tensione del dubbio sull'efficacia dell'opera realizzata (sia essa mero risultato conoscitivo o costruzione di una città accogliente), considerandola un processo sempre in divenire⁵¹. Durante l'esperienza nel Lca lo *shadowing* è stato utilizzato in ambito amministrativo in alternativa all'osservazione partecipante e distaccata, soprattutto con la responsabile amministrativa del piano per l'accessibilità, hub dell'intero progetto: questo ha permesso di seguire come un'ombra (e senza alcun intervento da parte del ricercatore) il quotidiano flusso delle comunicazioni, delle pratiche e delle decisioni che avvenivano continuamente tra l'ufficio della responsabile e il resto dei settori amministrativi coinvolti. Inoltre, la tecnica è stata preziosa in occasione dei sopralluoghi per la verifica e la valutazione delle criticità urbane, seguendo volontari appartenenti a categorie vulnerabili nei loro spostamenti tra luoghi, spazi, beni e servizi urbani: questo ha consentito di osservare e annotare le strategie, i disagi, le decisioni e le frustrazioni, infine le scelte e le rinunce dei soggetti partecipanti nella loro frequentazione dell'area, selezionata per la sperimentazione del piano per l'accessibilità.

Si è reputato opportuno ricorrere a ulteriori tecniche di ricerca per approfondire aspetti non adeguatamente rilevabili mediante osservazione⁵². In primo luogo, le

⁵⁰ L.S. Paskiewicz, 2002; B. Czarniawska, 2007; E. Quinlan, 2008; S. McDonald, B. Simpson, 2014.

⁵¹ M. Sclavi, 1994, 13.

⁵² P. Sachs, 1993, 129-130; S.R. Barley, G. Kunda, 2001, 84-86.

interviste e i colloqui etnografici hanno consentito di rendere esplicite le rappresentazioni della realtà e del mondo normativo-valoriale del target coinvolto⁵³, facendo emergere con maggiore consapevolezza desideri, sentimenti di rabbia, frustrazione o rassegnazione dei soggetti coinvolti, nonché le eventuali contraddizioni tra il comportamento individuale e la personale percezione dello stesso⁵⁴. Inoltre, rappresentazioni e prospettive, esplicitamente dichiarate dai fruitori vulnerabili, sono stati utili per la preparazione di contenuti formativi da proporre agli addetti ai lavori e relativi ad aspetti tecnico-urbanistici, sociali e gestionali. A tale scopo sono state somministrate ventuno interviste a soggetti appartenenti al mondo economico, istituzionale e associativo, scelti per la particolare esperienza dei problemi di accessibilità nei diversi settori della vita sociale, compresa quella turistica (accoglienza, ristorazione e fruizione dei beni culturali). Ogni intervista si basava su una struttura flessibile di domande: queste hanno avuto la funzione di costruire – anche grazie anche a cifre ed esempi riportati e al racconto di aneddoti – un quadro orientativo dello stato di accessibilità dell’ambiente urbano di Lecce nelle sue dimensioni fisica, gestionale, culturale e relazionale.

Inoltre, si è fatto ricorso al focus group⁵⁵ per lavorare a un confronto sulle diverse rappresentazioni della città e di quanto essa offre: «[esso] è un metodo di ricerca qualitativa orientata alla raccolta dati tramite il coinvolgimento di un gruppo generalmente formato da cinque a 15 soggetti, selezionati ad hoc, che discutono su un argomento definito dal ricercatore. Il gruppo si dispone attorno a un tavolo, mentre il ricercatore ha il compito di introdurre l’argomento di discussione, avviare e moderare la discussione dei partecipanti»⁵⁶. Ai fini della restituzione di una feconda analisi dei bisogni, questa tecnica si rivela utile per due motivi principali, per cui è stato necessario organizzare altrettanti tipi di focus group: con campioni omogenei dal punto di vista sociale e socio-sanitario al fine di approfondire le varie sfumature di uno stesso modo di vedere e affrontare le criticità urbane; con campioni di soggetti eterogenei per far emergere divergenze e soluzioni conflittuali a uno stesso problema strutturale. Sono stati svolti 15 incontri con le seguenti categorie: disabilità motorie, cognitive, non vedenti, non udenti, anziani, genitori ed educatori di bambini e adolescenti, immigrati stranieri. Questo approccio valorizza la rilevazione partecipata delle criticità urbane e, al contempo, l’elaborazione di una bozza di disegno di città accogliente per tutti. L’esperienza è stata particolarmente feconda anche per la contestuale partecipazione degli architetti del team del Lca.

Per gran parte della ricerca sono stati costruiti continuamente momenti di discussione e confronto sui risultati che emergevano nel corso dell’indagine: infatti, metodi e tecniche di ricerca utilizzati hanno rappresentato una leva per rendere

⁵³ M.Q. Patton, 2001, 290.

⁵⁴ G. McCracken, 1988, 7.

⁵⁵ M.M. Hennink, 2014.

⁵⁶ M.J. Zaterini, 2024, 64.

partecipativi i processi di definizione dei problemi e delle relative soluzioni, consentendo ai soggetti coinvolti di sentirsi protagonisti del cambiamento fisico, sociale (consuetudini e organizzazione delle pratiche) e culturale (concezioni di città, formazione e moral suasion) della città; al contempo, l'approccio metodologico adottato ha permesso al ricercatore di entrare nei meccanismi di funzionamento della macchina amministrativa stessa e perciò, accompagnando il flusso delle pratiche e delle informazioni, si sono fatte emergere (e si è resi partecipi gli operatori pubblici) i gap e i punti di forza relativi al *know how* e alle politiche in tema di accessibilità ambientale, socio-culturale e digitale.

4. Fasi operative e strumenti organizzativi

L'intrusività delle tecniche qualitative d'indagine comporta un importante problema da risolvere: la negoziazione dell'accesso. Tale attività è essa stessa fecondo oggetto di analisi: come il sonar, utilizzato per rilevare la morfologia e la consistenza di un ambiente non direttamente osservabile, osservare tempi e tipo di disponibilità da parte dei vari uffici amministrativi consente di analizzare il livello di chiusura/apertura di un ufficio/settore verso l'esterno (utenti, altre istituzioni) o verso l'interno (gli altri uffici/settori del Comune), e così l'eventuale grado di disorganizzazione dell'intera macchina burocratica. L'analisi delle negoziazioni per l'accesso ha consentito di comprendere non solo fratture in seno all'Amministrazione comunale e tra le stesse associazioni che si occupano di soggetti svantaggiati, ma anche i meccanismi di inclusione/esclusione tra gli attori sociali, importanti per comprendere come e fino a che punto attuare percorsi di coinvolgimento partecipativo.

Un'altra fase ha riguardato l'approntamento di tre strumenti strategici per ottenere una elaborazione partecipata del piano per l'accessibilità. Innanzitutto, un Gruppo di Lavoro Permanente (Glp), composto in prevalenza da volontari appartenenti alle associazioni che si occupano di soggetti svantaggiati: esso è stato di supporto in tutti i momenti di ricerca-intervento per la definizione delle criticità e l'individuazione delle soluzioni. Oltre ai momenti caratterizzati da osservazione, interviste e focus group, il Glp è stato coinvolto nell'organizzare e implementare le attività di sopralluogo in zone poco o per nulla accessibili, nella valutazione dell'usabilità del sito internet del Comune e dell'accessibilità di eventi aperti al pubblico, infine nella individuazione di un'area specifica, definita Area pilota (Ap), dove condurre la sperimentazione di tecniche e strumenti per la rilevazione dei differenti tipi di barriera, che si tradurranno in un secondo momento in contenuti formativi per gli addetti ai lavori.

Gli altri due strumenti, il piano di monitoraggio e quello di comunicazione⁵⁷ sono risultati utili per coordinare e integrare il team dei ricercatori con l'intera

⁵⁷ F. Faccioli, 2000.

amministrazione comunale, politici inclusi. Per quanto riguarda il monitoraggio, con tutti i responsabili del progetto si è proceduto a condividere un documento digitale in piattaforma, in cui vengono appuntati i seguenti elementi: tipo e data di attività del team (sopralluoghi, email, meeting tecnici, attività di sensibilizzazione, incontri con la cittadinanza, ecc.); nome, numero e tipo degli eventuali soggetti coinvolti; argomenti affrontati; risultati raggiunti. In questo modo il gruppo di coordinamento, composto dai responsabili politici, amministrativi e scientifici del piano per l'accessibilità, hanno avuto la possibilità di organizzarsi per una loro partecipazione alle diverse attività, conoscere l'evoluzione delle stesse, apportare congrue modifiche. Relativamente al piano di comunicazione, invece, reso obbligatorio dalla Legge n. 150 del 2000⁵⁸, esso rappresenta lo strumento di programmazione e gestione delle strategie e delle azioni comunicative, di coinvolgimento e sensibilizzazione: essendo un documento strategico, esso induce a programmare figure professionali, budget, tempi, strumenti e mezzi, guidando tutte le diverse attività.

Tuttavia, la fase più delicata ha riguardato il coordinamento tra la componente politico-amministrativa e quella scientifica per la definizione dell'area, oggetto d'intervento: è la zona che meglio rappresenta l'intera città nelle sue diverse dimensioni – storico-culturale, simbolica e turistica, relativa al traffico e al flusso dei fruitori, per i diversi elementi critici in tema di accessibilità, per la numerosità di attrattori istituzionali (Enti statali, Accademia delle belle arti, Università, scuole, edifici religiosi, musei) ecc.. La scelta è stata esito di diverse sub-fasi della durata complessiva di 9 mesi, che hanno riguardato le seguenti attività: un'analisi quali-quantitativa delle differenti caratteristiche dell'intero territorio comunale relative a numero e tipologia dei servizi, pericolosità delle strade, residenzialità, flusso dei city users, incidenti stradali, traffico, stima del numero e del tipo di barriere, ecc.; interviste e focus group con volontari del mondo associativo e operatori del mondo economico e istituzionale; workshop con i tecnici e il governo comunale; infine, confronto formale con l'intera classe politica dell'amministrazione comunale.

Una volta delineata l'area di intervento, si è passati alla successiva fase, ossia la rilevazione tecnica delle criticità ambientali da parte degli architetti del team. Inoltre, sono stati effettuati 14 sopralluoghi con il coinvolgimento di soggetti appartenenti alle categorie svantaggiate – disabili visivi, motori, cognitivi, minori – sia in spazi esterni sia in edifici di proprietà comunale, documentandoli con 309 rilievi fotografici e 60 brevi video. Su richiesta di alcuni settori comunali, a queste esperienze si sono aggiunti oltre dieci sopralluoghi su cantieri di notevole interesse sociale quali incroci pericolosi e ampi marciapiedi ad elevato flusso veicolare e pedonale, parchi attrezzati e piazzette.

Infine, le attività partecipate di ricerca-intervento sono state intervallate da due incontri generali aperti al pubblico, in occasione dei quali city users e residenti si sono

⁵⁸ Gazzetta Ufficiale, 2002.

confrontati con i responsabili politico-amministrativi sui problemi legati all'accessibilità, mentre il team del Lca ha colto l'occasione per illustrare lo stato dei lavori e i risultati raggiunti. L'intera esperienza è terminata con la consegna del documento esecutivo finale⁵⁹.

5. Riflessioni su alcuni risultati raggiunti

5.1. Fare sistema. Nel cuore dell'azione amministrativa

La fecondità dell'approccio partecipativo mediante l'uso di diversi metodi qualitativi è stata possibile grazie all'inserimento del Lca all'interno del settore responsabile del Piano (Lavori Pubblici), il che ha determinato da subito alcuni cambiamenti nelle relazioni tra uffici. Tale situazione ha costituito la base di partenza per rilevare quotidianamente struttura e culture della macchina burocratica: resistenza ai cambiamenti; modus operandi e relativi tempi di risposta alle richieste del Lca; disorganizzazione nell'archivio cartaceo e digitale; documentazione inadeguata che ha imposto un surplus di lavoro per il team del Lca; *know how* relativo al tema dell'accessibilità.

Inoltre, aver ottenuto un ruolo attivo in seno alla macchina burocratica, ha consentito al sociologo – mediante l'osservazione distaccata, etnografica e lo *shadowing* – la rilevazione dei diversi approcci messi in atto dagli utenti nei confronti dell'Amministrazione comunale, il che si è rivelato utile per rilevare la loro percezione dell'Ente Pubblico e le diverse culture partecipative o di collaborazione civica. Al contempo, si sono potute osservare anche le reazioni di quest'ultimo alle richieste provenienti dall'utenza, potendo così risalire alle concezioni di servizio pubblico espresse dagli operatori comunali e dai politici: prendendo parte alle differenti attività dell'ufficio, l'impegno di ricerca ha riguardato anche la programmazione degli interventi, l'individuazione degli uffici da coinvolgere, la scrittura e l'invio di email, eventuali solleciti formali (mediante secondo invio email) e informali (coinvolgimento di un dirigente, di un Assessore o del Sindaco), risposte alle richieste di supporto tecnico-scientifico da parte di altri uffici.

Nel corso di questa esperienza osservativa si è potuto rilevare la regolarità di un fenomeno, il «ghosting»⁶⁰: maggiormente conosciuto nell'ambito degli studi sui social media, esso rappresenta uno degli indicatori di quella *vita liquida*, di cui ha scritto Bauman⁶¹. Il ghosting si configura come una improvvisa e immotivata sparizione del soggetto, con cui si stabilisce un rapporto costante, soprattutto di tipo amicale o

⁵⁹ Il lavoro sociologico ha avuto una durata complessiva di 17 mesi (1 settembre 2020 – 31 gennaio 2022).

⁶⁰ G. Freedman et al., 2019.

⁶¹ Z. Bauman, 2005.

sentimentale (ma estendibile anche in ambiente lavorativo): normalmente questo comportamento si verifica in occasione di appuntamenti o/e quando l'interlocutore inizia a ignorare i messaggi e smette di incontrare chi lo cerca. Messo in atto da operatori comunali e alcuni assessori, il ghosting ha rallentato e in certi casi impedito l'attivazione di un sistema intersettoriale di intervento, finalizzato ad affrontare le varie barriere architettoniche, gestionali e socio-culturali. Grazie alle tre tecniche osservative utilizzate sul campo – osservazione distaccata, partecipante e mediante *shadowing* – durante la rilevazione delle dinamiche burocratiche riguardanti la progettazione o l'implementazione di interventi urbani, il fenomeno si è manifestato al sociologo in due modi: «puro» nel senso di totale assenza di risposta ai tentativi di richiesta di contatto e di relativa soluzione dei problemi; «di flusso» per rimbalzo delle competenze nella presa in carico del singolo problema da parte degli uffici. Nel primo caso, è stato sintomatico l'atteggiamento assunto dal settore strategico della mobilità pedonale e veicolare in città: in molte occasioni non è stato possibile chiudere in tempi ragionevoli il circuito comunicativo, avviato per la soluzione di alcuni problemi come la sistemazione di attraversamenti pedonali su un'arteria stradale molto frequentata e piuttosto larga e il rifacimento di marciapiedi con relativi scivoli. Il ghosting è stato risolto dopo molto tempo (talvolta dopo tre mesi), in alcuni casi mediante strategie formali (riunioni, convocazioni, tavoli tecnici e sopralluoghi partecipati), in altri la soluzione ha preso le vie informali della personale conoscenza tra componenti di associazioni e il politico di riferimento, metodo solutivo molto in voga nelle città medie e piccole.

Il secondo tipo di ghosting (di flusso) si è manifestato con maggiore gravità in occasione di una richiesta proveniente da una coppia di coniugi con disabilità motoria (la moglie) e visiva (il marito), residenti in un quartiere periferico, la cui scarsità di servizi obbliga a spostarsi spesso in centro. Grazie al metodo dell'osservazione partecipante il sociologo ha potuto rilevare tecnicamente la richiesta mediante colloquio con i soggetti interessati, rilievo anche fotografico degli spazi e delle criticità e annotazione dei risultati del sopralluogo, avvenuto presso l'abitazione dei coniugi. Il tutto è stato condiviso con la responsabile comunale del piano e trasmesso più volte al settore amministrativo di competenza. In breve, si è reputato necessario rivedere la progettazione della nuova fermata dell'autobus urbano sia dal punto di vista tecnico (logistica e arredo di supporto) che gestionale (adeguata doppia collocazione della fermata rispetto alla morfologia del marciapiede e alla distanza dai residenti più bisognosi): la cattiva pianificazione e la mancanza di un'analisi delle esigenze, infatti, hanno determinato una eccezionale richiesta da parte dei residenti, la cui risposta da parte del settore amministrativo interessato si è configurata appunto come un gioco di rimandi tra uffici e settori differenti. Nonostante l'esistenza del Lca la soluzione è arrivata dopo due anni.

All'opposto sono state feconde molte altre esperienze, soprattutto in occasione di sopralluoghi per consulenze sui cantieri comunali già avviati: messa in sicurezza degli

stessi, rifacimento di un marciapiede non accessibile, riqualificazione di un parco urbano, tracciamento di una pista ciclabile. Insieme a un architetto del team del Lca si è provveduto spesso a fare sopralluoghi con il coinvolgimento di rappresentanti delle categorie maggiormente svantaggiate. Durante queste esperienze sul campo, in cui si è prevalentemente utilizzata la tecnica dello *shadowing*, sono stati rilevati differenti gap: conoscenza insufficiente della normativa e difficoltà da parte dei tecnici a utilizzarla su casi specifici e complessi; incomprensioni con le categorie svantaggiate; presa di coscienza da parte dei tecnici su elementi – a loro dire ‘inimmaginabili’, ‘non intuibili’ – che rendono inaccessibile la fruizione di luoghi e servizi. Si è potuto constatare chiaramente la sorpresa sul volto dei tecnici comunali su fattori che fino ad allora non consideravano impedimenti e barriere. Si è riflettuto sul fatto che non è tanto l’ignoranza sulla normativa in materia di accessibilità a rendere inefficaci gli interventi urbanistici, quanto la limitatezza della stessa che impedisce agli addetti ai lavori di mettere in discussione le conoscenze acquisite e allargare le proprie definizioni della situazione alle reali esigenze di chi ogni giorno fruisce di luoghi, servizi e beni pubblici. Grazie a queste esperienze partecipate e organizzate dal sociologo sui cantieri, i tecnici coinvolti hanno compreso il fatto che ogni configurazione spaziale o gestionale ha sue peculiarità specifiche⁶², costituite non solo da fattori fisici e tecnici, ma anche biologici, comportamentali, psicologici e sociali: la morfologia del luogo, di un servizio o di un bene va, dunque, riconsiderata sulla base dei tipi di fruitori, della presenza e adeguatezza di arredo o attrezzature urbane, dell’adozione e della disponibilità di dispositivi tecnologici, delle funzioni del luogo stesso. A questo proposito valgono due esempi: la messa in sicurezza di una nuova rotatoria e la riqualificazione di un parco di quartiere. Nel primo caso gli operatori comunali e la ditta vincitrice di appalto non avevano considerato diverse variabili: percorsi in sicurezza per i pedoni, perché si era considerato solo l’idealtipo di «adulto autonomo e senza disabilità»; parziale assenza di attraversamenti pedonali; aumento della percorrenza pedonale per aggirare la nuova rotatoria con conseguente maggiore pericolosità del tratto da attraversare. L’intervento degli architetti del Lca e del sociologo (intervenuto mediante il metodo dell’osservazione partecipante) ha permesso almeno un miglioramento degli spazi attorno al cantiere, assicurando un elevato livello di sicurezza e comfort anche ad altre categorie (genitori con passeggino, anziani, bambini e soggetti con parziale disabilità motoria). Nel secondo caso, l’intervento è stato molto più complesso e il sociologo ha dovuto alternare, secondo opportunità, l’osservazione partecipante con lo *shadowing*: quest’ultimo è stato utile soprattutto nel momento di confronto sul cantiere tra professionisti della ditta incaricata, dipendenti comunali e soggetti volontari con varie disabilità (motorie, sensoriali, cognitive). Il risultato è stato molto positivo, perché nei diversi incontri sul luogo, gli addetti ai lavori hanno potuto constatare, ad esempio: il conflitto esigenziale tra categorie svantaggiate

⁶² B. Hillier, 2007.

riguardo ad alcuni elementi morfologici o di arredo del parco (i non/ipo-vedenti preferiscono una pavimentazione con inclinazione differente rispetto a chi cammina su sedia a ruote; gli ipovedenti un certo tipo di illuminazione rispetto a chi ha certi disturbi cognitivi); al contrario, si è rilevata la necessità di un arricchimento comunicativo del luogo, ad esempio, mediante una mappa all'ingresso che orienti mediante Braille i non vedenti e con simboli efficaci chi ha diversità cognitiva (es., persone con autismo); si è constatata l'importanza della raggiungibilità: inutile costruire un parco accessibile, se non può essere facilmente raggiunto e con una certa autonomia a piedi e/o con un mezzo di trasporto, il che significa parcheggi dedicati, carreggiate e marciapiedi confortevoli e sicuri, presenza di servizi igienici, questi ultimi necessari per molte categorie vulnerabili (anziani, bambini, soggetti su sedia a ruote, soggetti con disagio cognitivo particolarmente ansiosi).

Durante le esperienze di ricerca partecipata è emerso spesso un importante fattore, quello economico, che impedirebbe la conquista di queste nuove visibilità da parte delle categorie vulnerabili. Rispetto a qualche decennio addietro i Comuni non dispongono più di un adeguato fondo economico stabile; le maggiori risorse provengono da bandi europei o ministeriali, che limitano le prospettive d'intervento e gli obiettivi da raggiungere nel medio e lungo periodo, rendendo perciò impossibili risposte immediate alle emergenze, che, data la situazione urbana, risultano talmente in gran numero che molte possono essere risolte dopo qualche anno. A questo si aggiunga il fatto che gli Amministratori sembrano non conoscere la possibilità di stabilizzare nelle casse comunali risorse economiche che consentono di programmare soluzioni almeno per le maggiori criticità.

Aver lavorato a fianco degli operatori comunali ha permesso l'osservazione e la valutazione di tre altri fattori, che incidono ancor più negativamente sulla pianificazione e sull'adeguatezza degli interventi urbani: insufficiente *know how* in tema di accessibilità; inadeguata cultura organizzativa e del lavoro in team, che impedisce o limita la corretta e tempestiva impostazione di interventi di riqualificazione urbana e una efficace risposta alle segnalazioni dei fruitori; persistente stigmatizzazione della persona con disabilità⁶³ e del concetto di città, rimasto sostanzialmente adulto-centrico (così escludendo i bambini da tante possibilità) e basato sulle funzioni di produzione e consumo⁶⁴. Quest'ultimo fattore emerge con chiarezza in occasione dell'organizzazione di eventi pubblici di carattere ludico o comunque legati al tempo libero e all'attrazione turistica: non c'è alcuna premura, idea o iniziativa a includere le categorie svantaggiate, se non – nel migliore dei casi – soggetti su sedia a ruote.

I risultati della ricerca svolta in ambito amministrativo hanno consentito una riflessione densa e un confronto serrato sugli errori legati alla vecchia concezione di

⁶³ E. Goffman, 1963.

⁶⁴ M. Purcell, 2008.

accessibilità (il «fare»), chiarendone i meccanismi strutturali, culturali e anche individuali, che spesso fanno fallire totalmente o in parte le soluzioni proposte. Ciò che viene restituito sono soprattutto le buone prassi, messe in atto dal Lca, delle quali sono messe in luce l'intersectorialità e l'interdisciplinarietà delle specifiche azioni (il «saper fare») e il tipo di soluzioni adottate (il «ben fare»). Infine, grazie all'approccio partecipato e alle diverse occasioni di produttiva collaborazione, soprattutto nelle aree urbane cantierizzate, viene trasmessa una differente percezione di soggetto disabile: non più l'invisibile stigmatizzato, ma soggetto competente con diritti, interessi, esigenze e conoscenze solutive dei propri problemi.

È la visibilità del corpo del disabile che emerge come nuova per gli addetti ai lavori. A tal proposito viene incontro il contributo teorico-concettuale di Brighenti⁶⁵, che sulla visibilità (sociale) costruisce un ambito di studi innovativo con cui integra la riflessione su molti fenomeni, che caratterizzano l'attuale società, e alcuni metodi di rilevazione empirica come l'osservazione etnografica e le tecniche della sociologia visuale, coniugando l'approccio fenomenologico a quello «macchinico» della trasformazione sociale. La visibilità dipenderebbe da un insieme (campi) di relazioni tra soggetti e oggetti agenti⁶⁶, al contempo strutturati e produttori di conoscenza e potere, quindi emozioni, soggettività e identità. La visibilità non si limita semanticamente allo sguardo di chi osserva, ma produce conoscenza e vicinanza ai fenomeni anche nuovi e sconosciuti come, ad esempio, politici, movimenti civici, conseguenze di una guerra o dello sfruttamento ecologico e umano di un territorio, ecc. Con le tecnologie digitali legate a Internet si assiste a una lotta per la visibilità, costituita sia dai tentativi di emersione sia, all'opposto, da quelli di occultamento di una presenza fenomenica. A questa lotta per la supremazia visiva, prosegue Brighenti, concorrono i diversi agenti per la conquista di aree e di vissuti in città, in quanto essa produce emozioni, identità, piaceri, determinati tuttavia dai progetti urbanistici e architettonici: questi ultimi, infatti, facilitano alcuni o impediscono ad altri di accedere al flusso vitale della comunità urbana e di quanto essa offre: «For Canetti, resistance is neither a discourse nor a political symbol, but rather something one does with one's own body, some thing one engages one's body in. It is not a matter of opinions, doctrines or ideologies. It is a corporeal act which like all other gestures can be observed through a dromology, an affectology and a rhythmanalysis»⁶⁷. Per tale motivo Brighenti utilizza il concetto di resistenza democratica, che consisterebbe nella capacità, soprattutto da parte degli esclusi, di creare nuovi territori attraverso nuove forme di visibilità: «Today, the challenge of democracy — the realisation of politics in the most complete and radical sense of the word — consists in making new territories through new visibilities»⁶⁸.

⁶⁵ A.M. Brighenti, 2010.

⁶⁶ A tal proposito si veda anche anche B. Latour, 2007.

⁶⁷ A.M. Brighenti, 2010, 128 e ss.

⁶⁸ Ivi, 185.

L'approccio partecipativo rende insomma possibile quella diversa costruzione di senso, che si ha della città, nella creazione di nuovi rapporti tra sistemi e ambiente, fondamentale per interiorizzare e riprodurre fattivamente il nuovo paradigma della città inclusiva.

5.2. La normalità della diversità

Nel rilevare con approccio multi-metodo visioni, prospettive, vissuti e vicissitudini urbane delle categorie svantaggiate, il focus sulle sottigliezze risulta ancora più importante, perché su di esse si possono meglio costruire le buone pratiche di accessibilità e accrescere la sensibilità nei confronti di chi vive in condizioni differenti: mancanza o scarsità di sedute, di ombra e di alberi, eccesso di calura nel periodo estivo, marciapiedi alti sono fattori ambientali che co-producono disagio e disabilità, rinuncia a soddisfare le proprie esigenze.

Pertanto alle interviste e ai focus group è stato fondamentale inserire una fase che riguardasse lo studio sul campo delle criticità ambientali, fisiche, gestionali e socio-culturali. In questo lavoro sono state coinvolte diverse categorie sociali: soggetti con disabilità visiva, cognitiva e motoria (con e senza sedia a ruote), minori di varie fasce d'età. Sono state annotate e registrate con idonei documenti video e fotografici 14 escursioni all'interno dell'area, oggetto di intervento, costituita dal centro cittadino. Questo impegno partecipato è stato di supporto al lavoro degli architetti del Lca, consistito nella sperimentazione di un questionario con cui rilevare le diverse barriere; in tal modo lo strumento di rilevazione è stato risultato di differenti prospettive con cui osservare la città e i suoi limiti, ponendo attenzione non solo sugli aspetti fisici, ma anche su quelli gestionali e sociali che riguardano arredo urbano, beni e servizi.

Questo lavoro è stato utile anche agli stessi volontari provenienti dal mondo delle categorie svantaggiate, perché hanno preso una maggiore consapevolezza del rapporto che hanno con la città, delle diverse possibilità di approcciarsi a specifici luoghi o servizi e dei differenti modi possibili di risolvere un problema di accessibilità o, al contrario, di porvi rinuncia. In tal caso, tornando al contributo di Brighenti, la conquista di visibilità dipende anche dal grado di riflessività, ossia dalla capacità degli agenti socialmente e urbanisticamente vulnerabili di conoscere meglio se stessi – comportamenti, scelte e identità – per rimediare alla propria invisibilità sociale e urbana.

Al fine di organizzare il campo di osservazione, in tutte le esperienze di ricerca mediante *shadowing* è stato importante riprendere i risultati conseguiti con le tecniche qualitative, utilizzate nelle fasi precedenti, quali interviste e focus group. Infatti, un problema spesso dibattuto durante gli incontri ha riguardato la raggiungibilità dei luoghi prima ancora dell'accessibilità: il vecchio approccio urbanistico basato su problemi specifici non consente di considerare questa necessaria dimensione. Pertanto,

soprattutto con soggetti aventi disabilità motorie e visive, si è optato per la simulazione del vissuto di chi deve raggiungere il centro e alcuni suoi specifici luoghi o servizi (anche pubblici). In un caso il sociologo ha condiviso l'esperienza di alcuni giovani con disabilità cognitiva, dall'organizzazione e dalla preparazione anche emotiva dell'evento alla disposizione nel pulmino, dal percorso di 15 km per raggiungere dal proprio paese la città di Lecce fino al problema del parcheggio e alla passeggiata in centro. In un altro caso, con un disabile senza sedia a ruote ma non ridotta mobilità, si è partiti dall'estrema periferia urbana, mentre con alcuni disabili su sedia a ruote si è programmato l'incontro presso uno dei parcheggi di ritrovo dei city users.

In tutti i sopralluoghi, realizzati mediante *shadowing* nell'area sperimentale del Piano, emergono alcuni fattori, che rendono un'occasione di svago un momento di stress e spesso una frustrante rinuncia. Innanzitutto, la mancanza di parcheggi idonei, poi di percorsi e luoghi confortevoli e accoglienti impongono alle persone con disabilità e ai loro caregiver di studiare letteralmente la situazione per garantirsi un minimo di relax, quasi a preparare una strategia militare d'attacco allo spazio d'interesse. La lontananza del parcheggio dalle zone che s'intendono frequentare è un primo ostacolo: la fatica di percorrere anche solo 500 metri è visibile nel momento in cui si vede il volto preoccupato del disabile cognitivo, la fatica del disabile motorio, il nervosismo e il sudore alla fronte del disabile visivo. Dai diversi indicatori fisici, emotivi e comportamentali di stress ci si può accorgere della numerosità e talvolta dell'assurdità delle barriere architettoniche. Il termine assurdo viene spontaneo, quando riflessivamente si prende coscienza di come con piccoli accorgimenti urbanistici si sarebbe potuta evitare la creazione di un ostacolo: un cestino dell'immondizia o un palo della segnaletica Lca posizionati sul marciapiede, un basolato con le fughe usurate, un piano di calpestio con una certa pendenza, la quasi assenza di panchine lungo un tragitto di 55 ettari di superficie per 13 km lineari (area pilota). Tuttavia, l'assurdità riguarda anche il pericolo per l'incolumità dei city users: un disabile visivo faceva affidamento a una ringhiera per orientarsi su un largo marciapiede, ma questa presentava rotture e parti arrugginite; un altro stava per mettere il piede su una fossa profonda nei pressi di un cantiere edile che non rispettava le norme di sicurezza; alcuni soggetti su sedia a ruote hanno rischiato di ribaltarsi per la pavimentazione sconnessa.

Grazie a questo lavoro partecipato lo sguardo del tecnico si è raffinato fino a rilevare decine di migliaia di barriere architettoniche.

Tuttavia, non sono mancate le occasioni per rilevare barriere culturali e gestionali.

Con i disabili su sedia a ruote si sono affrontate le zone più difficili per la loro categoria, scelta fattibile perché i soggetti erano atleti di una squadra di basket. Il lavoro di osservazione è consistito nell'accompagnarli a piedi nelle vie più frequentate del centro urbano: in alcuni casi in zone da loro suggerite, perché non conosciute come inaccessibili; in altri selezionate dal ricercatore sulla base dei risultati ottenuti da sopralluoghi tecnici e

dall'uso delle altre tecniche qualitative. Con loro si è assistito a diversi incidenti di percorso, tra cui uno significativamente culturale: i protagonisti hanno attraversato un tratto stradale a elevato flusso veicolare e sono incappati in una delle cosiddette trappole urbane, dovuta a una disimmertia tra l'asfalto e la banchina; ciò ha reso molto faticoso l'attraversamento, scatenando l'ira di chi, attendendo in auto, ha reso visibile il proprio disappunto, provocando in alcuni volontari la reazione, come definita da Bateson, di schismogenesi simmetrica di aggressività, in altri quella complementare di autorità-sottomissione: infatti, alcuni collaboratori hanno protestato, marcando la propria visibilità e la resistenza democratica all'esclusione con gesti e parole rivolti ai guidatori di veicoli in attesa; altri, hanno percepito la propria presenza come ingombrante e il flusso veicolare come soggetto agente principale cui sottostare e nei cui confronti farsi da parte.

Con un ragazzo ipovedente l'incidente è stato di tutt'altra natura: avendo un residuo visivo sufficiente per evitare i grossi ostacoli e supportato dal suo bastone, il giovane camminava spedito in mezzo alla folla, lamentandosi e rimproverando i frequentatori del centro, che non accennavano a spostarsi per farlo passare. Il giovane attua un comportamento di auto-stigmatizzazione: «Sono cieco, dovete farmi passare! Agli altri non importa nulla della mia situazione». In questo caso, grazie all'approccio dell'osservazione partecipata, lo sguardo esterno del ricercatore individua i meccanismi che si celano dietro la condotta di auto-commiserazione del giovane e la sua definizione di situazione: mediante un confronto tra sociologo e volontario, riflessivamente si è potuto mettere in luce come la «miopia comportamentale» della folla sia una costante con chiunque, perché ognuno è assorbito dall'immediatezza del proprio interesse (un negozio, una vetrina di un ristorante, ecc.), per cui l'altro risulta invisibile.

Con i tre gruppi di minori l'osservazione sul campo ha permesso di avere consapevolezza del fatto che un luogo o un servizio possono essere ritenuti inaccessibili non per presenza di barriere, quanto per mancanza di facilitatori. Anche in questo caso si è potuto assistere a gap di natura fisica e sociale. Nel primo caso, la mancanza di panchine, di tratti e attraversamenti stradali sicuri, di luoghi del centro appartati, dove poter esprimere la propria giovinezza ed essere lontani dagli occhi degli adulti, impedisce ai ragazzi di frequentare aree pedonali della città, pur essendo sicure per assenza di veicoli. In secondo luogo, minori – e soprattutto disabili cognitivi e immigrati stranieri – si scontrano spesso contro fattori sociali di inaccessibilità, costituiti dal comportamento intollerante e stigmatizzante di altri soggetti, in particolare, esercenti: costoro adottano soluzioni atte a emarginare alcune categorie, ritenute sgradevoli da chi eroga il servizio o dalla stessa clientela; il soggetto che crea maggiore imbarazzo è il disabile cognitivo, soprattutto grave, e l'immigrato straniero: a costoro si offre un tavolo lontano dal resto della clientela oppure – come emerge anche da molte interviste e dai focus group – si nega il servizio stesso, adducendo varie motivazioni.

In più di un caso, si è assistito a eventi che hanno messo in luce come il fine primario dell'accessibilità sia il rafforzamento dell'autonomia personale. Durante un sopralluogo all'interno del palazzo comunale si è assistito al rifiuto di una relazione di schismogenesi complementare di assistenza-dipendenza, che ha impedito un eventuale esito conflittuale tra le parti e il fallimento dell'erogazione di un servizio ai danni della categoria più debole: un disabile su sedia a ruote cerca di raggiungere un'ala di un edificio comunale, trova una porta chiusa, che un adulto normodotato può facilmente aprire, e riferisce il problema ad alcuni operatori comunali. Questi ultimi si mostrano disorientati, comunicano dispiacere per l'accaduto e consigliano all'utente disabile di rivolgersi agli addetti, che prontamente potranno aprirgli la porta. Il soggetto osservato risponde che un disabile, nei limiti del possibile, ha il diritto di muoversi in autonomia senza dover chiedere assistenza. Come afferma Brighenti, la resistenza democratica consiste nel rivendicare la propria visibilità (e relativa indipendenza), conquistando nuovi territori. Cosicché, esperienze di lavoro sul campo come questa assumono valenza formativa ed educativa.

La simulazione presso servizi pubblici ha fatto emergere un altro fenomeno di inaccessibilità di tipo gestionale e culturale. L'osservazione è stata utilizzata nelle sale d'attesa di alcuni sportelli comunali in giorni e orari con significativo afflusso di utenza. Non poche volte sono stati osservati casi di schismogenesi complementare del tipo autorità-sottomissione: disabili e immigrati stranieri hanno perso o non hanno acquisito la capacità di avanzare il proprio diritto a ricevere un servizio pubblico, perché hanno sviluppato un senso di sottomissione e di timore nei confronti delle istituzioni, tale per cui davanti a gap comunicativi o professionali dell'operatore comunale reagiscono con l'assumersi la colpa per non aver capito o per aver sbagliato nell'espore la richiesta. Riflettendo assieme ai volontari, protagonisti dell'accaduto, questo atteggiamento di auto-colpevolezza e di rinuncia al servizio è strettamente associato al grado di isolamento sociale del soggetto nei confronti di istituzioni pubbliche o private (associazioni), idonee a informare/formare alla conoscenza/rivendicazione dei propri diritti.

Come si intuisce da questi brevi esempi, tratti dal lavoro partecipato sul campo, l'esclusione e la conseguente invisibilità del disabile è una profezia che si auto-avvera continuamente mediante il meccanismo degli anelli di retroazione, tipico dei sistemi complessi: una città edificata solo per poche categorie sociali induce le altre a rinunciare a viverla pienamente, scegliendo la ghettizzazione; quest'ultima impedisce a chi vive quotidianamente la città di considerare le categorie svantaggiate come composte da soggetti con pieni diritti, normali esigenze, altrettanti interessi; pertanto, si continua a costruire spazi, luoghi, beni e servizi senza tener conto della diversità di condizioni psichiche e socio-culturali. Le varie situazioni relazionali si configurano secondo i meccanismi di schismogenesi, illustrati da Bateson, provocando conflitti taciti o accessi tra le parti contendenti – le categorie vulnerabili e il resto della popolazione urbana – con l'esito di

rendere impossibile una comprensione reciproca, quindi la corretta individuazione e l'efficace soluzione dei problemi.

6. Considerazioni finali

In ambito di rigenerazione urbana si è consolidato un settore di studi con l'intento di analizzare e migliorare il coinvolgimento della popolazione e i processi di democrazia diretta. In molti casi si lascia ad architetti, ingegneri e geometri l'onere di reclutare la popolazione di riferimento e rilevarne bisogni, esigenze, idee e proposte. In gran parte si rileva la mancanza di specifiche competenze nel settore degli studi sui vissuti urbani, per cui si finisce tante volte per deludere le aspettative dei cittadini o produrre soluzioni che li accontentano nel breve e medio termine⁶⁹.

Le discipline sociali sono poco o mal considerate, nonostante mostrino la loro fecondità nell'analisi dei vissuti urbani e l'utilità per la realizzazione di città più vivibili, anche grazie a validi metodi di ricerca-intervento tecnologicamente supportati.

L'approccio multi-metodo, soprattutto con l'uso delle tecniche osservative, si rileva molto utile nella capacità di coinvolgere riflessivamente il target di ricerca, che al pari del ricercatore si attiva nei processi di conoscenza e trasformazione della realtà sociale. Infatti, la declinazione partecipativa dei classici metodi qualitativi di ricerca non solo consente di far emergere soggetti poco o per nulla considerati, facendo luce sui dettagli di cosa significa essere svantaggiati nel fruire una città, ma è possibile costruire percorsi e proposte solutivi per intervenire sullo status quo e riqualificare l'oggetto di interesse (spazio, luogo, bene o servizio che sia).

Inoltre, la possibilità di elaborare una rilevazione, almeno parzialmente strutturata, in categorie e sotto-categorie si rivela quanto mai utile proprio per l'elaborazione di un progetto come il piano per l'accessibilità: l'organizzazione dei dati in categorie condivise facilita, infatti, l'elaborazione interdisciplinare di analisi e intervento in materia di accessibilità urbana, cosicché analisi sociologica, prospettive politiche e approcci tecnico-urbanistici convergono più facilmente.

Ancora, l'utilizzo di metodi e tecniche qualitativi ha consentito, da un lato, di empatizzare con i soggetti coinvolti e costruire con loro un fertile materiale di studio per il lavoro di sensibilizzazione-formazione rivolto alla popolazione, agli addetti ai lavori e alla classe politica. Dall'altro, è risultato ancor più fecondo l'atteggiamento di *exotopia*, in quanto nei processi di creazione di ambienti e servizi urbani si sono rilevati i vissuti e le difficoltà dell'altro in quanto «diverso», ciò consentendo a tutti i partecipanti di rivedere le personali categorie cognitive e culturali alla luce delle prospettive altrui, valorizzando quindi la ricchezza degli stili di adattamento all'ambiente urbano. In tal caso la

⁶⁹ G. Regonini, 2005.

partecipazione non è mirata soltanto alla soluzione di problemi o all'elaborazione progettuale, ma anche e sempre alla revisione delle proprie categorie cognitive con cui si valuta e ci si avvicina alla realtà, nel nostro caso, urbana.

Successivamente al periodo dell'attività scientifica, specifici cantieri (marciapiedi e attraversamenti pedonali), avviati dall'Amministrazione comunale, hanno visto la partecipazione di alcune associazioni di disabili, coinvolte dai settori comunali interessati, mentre un'importante area del centro città verrà riqualificata sulla base dei risultati della ricerca e la consulenza di due dei tre architetti, componenti il team del Lca. Nel frattempo il Piano per l'accessibilità è stato approvato in Consiglio comunale e ora sta attraversando l'iter valutativo presso il Consiglio regionale e il Ministero di competenza.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

ACKOFF Russell L., 1999, *Re-Creating the corporation: A design of organizations for the 21st century*. Oxford University Press, Oxford.

ALBRECHT Gary L., SEELMAN Katherine D., BURY Michael, 2001, *Handbook of disability studies*. Sage, London.

ARSTEIN-KERSLAKE Anna, MAKER Yvette, FLYNN Eilionóir, WARD Olympia, BELL Ruby, DEGENER Theresia (2020). «Introducing a human rights-based disability research methodology». In *Human Rights Law Review*, 3, 412-432.

BARLEY Stephen R., KUNDA Gideon, 2001, «Bringing Work Back In». In *Organization Science*, 12, 1, 76-95.

BATESON Gregory, 1972, *Steps to an Ecology of Mind*. The University of Chicago Press, Chicago.

BAUMAN Zygmunt, 2005, *Liquid life*. Polity Press, Cambridge (UK).

BENVENUTI L., 2017, *Lezioni di socioterapia. La persona media/afferma e media/mente*. StreetLib, Loreto.

BERGER Peter L., Luckmann Thomas, 1966, *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology*. Penguin Books, London.

BLUMER Herbert, 1954, «What is wrong with social theory». In *American sociological review*, XIX, 3-10.

BLUMER Herbert, 1966, «Sociological Implications of the Thought of George Herbert Mead». In *American Journal of Sociology*, 71, 5, 535-544.

BOBBIO Luigi (a cura di), 2008, *Amministrare con i cittadini. Viaggio tra le pratiche di partecipazione in Italia*. Esi, Napoli.

BOURDIEU Pierre, 1979, *La distinction. Critique sociale du jugement*. Les Editions de Minuit, Paris.

BRIGHENTI Andrea M., 2010, *Visibility in Social Theory and Social Research*. Palgrave MacMillan, London.

CAPRA Fritjof, 1997, *The web of life*. DoubleDay-Anchor Book, New York.

CARDANO Mario, 2014, «Etnography and reflexivity». In *European Quarterly of Political Attitudes and Mentalities* (on line), 3, 1, 1-11, in <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-371286>

CASTRIGNANÒ Marco, MAGGIO Manuela, 2019, «Isolamento sociale collettivo e risorse locali: il caso del Pilastro di Bologna». In *Sociologia urbana e rurale*, 120, 127-148.

CHAN Jeffrey, 2019, *Urban ethics in the anthropocene. the moral dimensions of six emerging conditions in contemporary urbanism*. Palgrave Macmillan, London.

COMUNE DI LECCE, 2020, *Approvato il regolamento di attuazione del Piano per l'Accessibilità e del Laboratorio Comunale per l'Accessibilità di Lecce*, in <https://www.comune.lecce.it/news/dettaglio/2019/12/10/approvato-il-regolamento-di-attuazione-del-piano-per-l-accessibilit%C3%A0-e-del-laboratorio-comunale-per-l-accessibilit%C3%A0-di-lecce>, (visitato il 19/12/2023).

CZARNIAWSKA Barbara, 2007, *Shadowing: And other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Copenhagen Business School Press, Copenhagen.

DECATALDO Alessandra, RUSSO Concetta, 2022, *Metodologia e tecniche partecipative. La ricerca sociologica nel tempo della complessità*. Pearson, Milano.

DE GAULEJAC Vincent, COQUELLE Claude, 2017, *La part de social en nous: Sociologie clinique et psychothérapies*. ÉRÈS, Toulouse.

DE GAULEJAC Vincent, COQUELLE Claude, 2023, «Soggettività, relazione sociale, costruzione sociale Elementi per un nuovo paradigma del lavoro sociale». In *Quaderni di Sociologia Clinica*, 41, 7-51.

DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS DISABILITY, United Nation, 2006, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities – Articles*, in <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/-convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>

DE TONI Alberto F., COMELLO Luca, IOAN Lorenzo, 2011, *Auto-organizzazioni. Il mistero dell'emergenza nei sistemi fisici, biologici e sociali*. Marsilio, Padova.

ERLANDSON Robert F., 2008, *Universal and accessible design for products, services, and processes*. CRC Press, Boca Raton.

EUROPEAN COMMISSION, 2023, *Access City Award*, in <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=en>

FACCIOLI Franca, 2000, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio. Modelli, attori, percorsi*. Carocci, Roma.

FAINSTEIN Susan, 2010, *The Just City*. Cornell University Press, Ithaca-London.

FORRESTER Jay W., 1971, «Counterintuitive Behavior of Social Systems». In *Technology review* (on line), 73, 3, 52-68, in <https://constitution.famguardian.org/1-Activism/ps/cbss.htm>

FOUCAULT Michel, 1963, *Naissance de la clinique. Une archéologie du regard médical*. Puf, Paris.

FOUCAULT Michel, 2012, *Du gouvernement des vivants. Cours au Collège de France (1979-1980)*. Gallimard-Seuil, Paris.

FREEDMAN Gili, POWELL Darcey N., LE Benjamin, WILLIAMS Kipling D., 2019, «Ghosting and destiny: Implicit theories of relationships predict beliefs about ghosting». In *Journal of Social and Personal Relationships*, 36, 3, 905-924.

FUNG Archon, WRIGHT Erik O. (edited by), 2003, *Deepening democracy. Institutional innovations in empowered participatory governance*. Verso, New York.

GABALLO Giuseppe, 2020, *Periferie. Vecchi e nuovi dilemmi tra prossimità e distanza*. In *Politica dell'emergenza*, a cura di Mariano Longo, Gianpasquale Preite, Emiliano Bevilacqua, Vincenzo Lorubbio, 155-168. Tangram, Trento.

GASTIL John, LEVINE Peter (edited by), 2005, *The deliberative democracy handbook: Strategies for effective civic engagement in the twenty-first century*. Jossey-Bass, San Francisco.

GAZZETTA UFFICIALE (2 aprile 1971). *Legge 30 marzo 1971*, n. 118.
<http://www.gazzettaufficiale.biz/atti/2002/20020074/02A03449.htm>

GAZZETTA UFFICIALE (28 febbraio 1986). *Legge 28 febbraio 1986*, n. 41.
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/gu/1986/02/28/49/so/13/sg/pdf>

GAZZETTA UFFICIALE (23 giugno 1989). *Decreto Ministeriale 14 giugno 1989*, n. 236.
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G0298/sg>

GAZZETTA UFFICIALE (17 febbraio 1992). *Legge 5 febbraio 1992*, n. 104.
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg>

GAZZETTA UFFICIALE (2002). *Direttiva 7 febbraio 2002. Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*, n. 74.
<http://www.gazzettaufficiale.biz/atti/2002/20020074/02A03449.htm>

GAZZETTA UFFICIALE (22 gennaio 2004). *Decreto legislativo 22 gennaio 2004*, n. 42.
https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2004-02-24&atto.codiceRedazionale=004G0066

GAZZETTA UFFICIALE (16 maggio 2008). *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*.
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/gu/2008/05/16/114/so/127/sg/pdf>

GEHL Jan, 2011, *Life Between Buildings: Using Public Space (6th ed.)*. Island Press, Washington D.C.

GOFFMAN Ervin, 1963, *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.

HABERMAS Jurgen, 1986, *Teoria dell'agire comunicativo*. Bologna: Il Mulino (ed. or. *Theorie des kommunikativen Handelns*. Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, 1981).

HAMMERSLEY Martyn, ATKINSON Paul, 2007, *Ethnography. principles in practice*. Routledge, London-New York.

HARPER Douglas, 2012, *Visual sociology*. Routledge, London.

HARRIES-JONES Peter, 1995, *A Recursive Vision: Ecological Understanding and Gregory Bateson*. University of Toronto Press, Toronto.

HARVEY David, 1973, *Social Justice and the City*. Johns Hopkins University Press, Baltimore (MD).

HENNINK Monique M., 2014, *Focus Group Discussions*. Oxford University Press, Oxford.

HILLIER Bill, 2007, *Space is the machine. A configurational theory of architecture*. SpaceSyntax, Cambridge (UK).

JACOBS Jane, 1989, *The death and life of great america cities*. Vintage Book, New York (ed. or. Random House, New York City, 1961).

JOSEPH Isaac, 2002, *L'accessibilité comme expérience sociale et interactionnelle*. In *Habiter une ville accessible. Des usage à la conception*, sous la direction de Louis-Pierre Grosbois, Paul Sautet, Isaac Joseph, 235-259. Ministère de l'Équipement des Transports et du Logement, Paris.

KELLY G., 1992, *The psychology of personal constructs. A theory of personality*. Routledge, London.

LATOUR Bruno, 2007, *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford University Press, Oxford (UK).

LURIA Antonio, 1995, «L'applicazione della logica pluriesigenziale alla progettazione degli spazi di relazione». In *Paesaggio urbano* (on line), 3, 107-115, in https://www.paesaggiourbano.org/2019/08/29/paesaggio-urbano-1995_3/

LAURIA Antonio, 2012, *I Piani per l'Accessibilità. Una sfida per promuovere l'autonomia dei cittadini e valorizzare i luoghi dell'abitare*. Gangemi, Roma.

LEFEBVRE Henri, 1968, *La droit à la ville*. Paris, Éditions Anthropos.

LIDWELL William, HOLDEN Kritina, BUTLER Jill, 2010, *Universal Principles of Design: 125 Ways to Enhance Usability, Influence Perception, Increase Appeal, Make Better Design Decisions, and Teach through Design*. Rockport Publishers, Beverly (MA).

LUHMANN Niklas, 1984, *Soziale systeme: Grundriss einer allgemeinen theorie*. Frankfurt am Main, Suhrkamp.

LUISON Lucio, MINARDI Everardo, PISCITELLI Gianluca, 2019, *'SC' come sociologia clinica*. Homeless Book, Faenza.

MARRADES Ramon, 2014, *No lo llaméis urbanismo emergente, llamadlo urbanismo precario*, in https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/la-ciutat-construida/llameis-urbanismo-emergente-llamadlo-precario_132_4466565.html, (visitato il 15/07/2024).

MERTON Robert K., 1968, *Social theory and social structure* [1949]. The Free Press-Collier MacMillan, New York-London.

MINTZBERG Henry, 1973, *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row, New York.

MINTZBERG Henry, 1996, «Musings Management». In *Harvard Business Review* (on line), 74, 4, 61-67, in <https://hbr.org/1996/07/musings-on-management>

MCCRACKEN Grant, 1988, *The long interview*. Sage, London.

MCDONALD Seonaidh, SIMPSON Barbara, 2014, «Shadowing research in organizations: the methodological debates». In *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 9, 1, 3-20.

PACELLI Donatella, MARCHETTI Maria Cristina, 2007, *Tempo, spazio e società. La ridefinizione dell'esperienza collettiva*. Franco Angeli, Milano.

PASKIEWICZ Linda S., 2002, «The shadowing experience: valuing the link between faculty practice and student learning». In *Journal of Professional Nursing*, 18, 4, 238-242.

PATTON Michael Q., 2001, *Qualitative research & evaluation methods* [1990]. Sage, London.

PURCELL Mark, 2008, *Recapturing democracy. Neoliberalization and the struggle for alternative urban futures*. Routledge, New York-London.

QUINLAN Elisabeth, 2008, «Conspicuous invisibility: Shadowing as a data collection strategy». In *Qualitative Inquiry*, 14, 8, 480-1499.

REDAELLI Enrico, 2010, Foucault e il potere. Discipline, dispositivi, biopolitica. In *Corpo e Comunità*, Rossella Fabbrichesi, 145-183. Cuem, Milano.

REGONINI Gloria, 2005, «Paradossi della democrazia deliberativa». In *Stato e Mercato*, 73, 1, 3-32.

ROSSI Iginio, 2021, *Progetto Paese Città accessibili a tutti. Buone pratiche delle città accessibili a tutti. Urbanistica Informazioni*, in <http://www.urbanisticainformazioni.it/Progetto-Paese-Citta-accessibili-a-tutti.html>

SACHS Patricia, 1993, «Shadows in the Soup: Conceptions of Work and Nature of Evidence». In *The Quarterly Newsletter of the Laboratory of Human Cognition* (on line), 15 4, 125-133, in https://www.researchgate.net/publication/247504120_Shadows_in_the_soup_conceptions_of_work_and_the_nature_of_evidence

SCLAVI Marianella, 1994, *A una spanna da terra*. Feltrinelli, Milano.

SENNETT Richard, 2021, *The Uses of Disorder. Personal Identity and City Life*. Verso, London-New York (ed. or. Alfred A. Knopf, Inc., New York, 1970).

SIMMEL Georg, 2009, *Sociology: Inquiries into the construction of social forms*. Brill, Leiden-Boston (ed. or. *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*, Duncker & Humblot, Leipzig, 1908).

SIMMEL Georg, 2020, *Stile moderno. Saggi di estetica sociale*, a cura di Barbara Carnevali, Andrea Pinotti. Einaudi, Torino.

STEINER Jürg, 2011, *The Foundation of Deliberative Democracy. Empirical Research and Normative Implications*. Cambridge University Press, Cambridge.

STEINFELD Edward, MAISEL Jordana, 2012, *Universal design: Creating inclusive environments*. John Wiley & Sons, Hoboken (NJ).

SUSSKIND Lawrence, CRUIKSHANK Jeffrey, 1987, *Breaking the impasse. Consensual approaches to resolving public disputes*. Basic Books, New York.

WALKER, Charles R., GUEST Robert, TURNER Arthur N., 1956, *The foreman on assembly line*. Harvard University Press, Cambridge (MA).

WATES Nick, 2000, *Community planning handbook*. London, Earthscan.

WIGGINS Stephen, 1990, *Introduction to applied nonlinear dynamical systems, and chaos*. Springer, New York.

WIKAN Unni, 2014, *Resonance: Beyond the words*. Chicago University Press, Chicago.

WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2001, *Resolution WHA 54.21*. Geneve: WHO, in <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>, (visitato il 15/02/2024).

ZATERINI Matteo J., 2024, *Il Focus Group. Partecipazione negoziale del senso e dell'azione*. In *Tecniche partecipative per i professionisti del sociale*, a cura di Anna Maria Rizzo, Giuseppe Gaballo, 63-79. Ledizioni, Milano.