



Abstract della ricerca condotta da Gentletude Onlus

Urban Gentletude:  
**Vuoi vivere a Milano? Indossa guanti ed elmetto**

© Tutti i diritti riservati. Gentletude Onlus 2011.

E' consentita la pubblicazione a patto che:

- Gentletude Onlus venga chiaramente indicata come promotore e autore della ricerca.
- Gentletude Onlus possa valutare i contenuti del testo a tutela della completezza scientifica.



## URBAN GENTLETUDE

**“Non l’amo più Milano.  
È diventata una belva che non è più la nostra città.  
Adesso è una grassa signora piena di inutili orpelli.”  
(Canto Milano di Alda Merini)**

Non passa minuto in una giornata trascorsa a Milano o a New York come pure a Parigi Londra o Istanbul, per capire il perché non si amano più le città. I sorrisi sono spariti dai visi delle persone, il buongiorno al bar o al supermercato sono diventati un ricordo. Gli anziani faticano a trovare qualcuno che gli ceda il posto sui mezzi pubblici, mentre le mamme con i loro passeggini si trovano a zizzagare tra le auto parcheggiate sui marciapiedi. E che dire della camminata con gli occhi fissi sulla strada per evitare di schiacciare la pupù dei cani, delle cartacce, mozziconi di sigarette abbandonate ovunque anche nei cestini delle biciclette, per non dimenticare chi urla al telefonino, chi suona il clacson già con il giallo, chi passa con il rosso; e chi allo sportello pubblico ti guarda come per dirti “n’altro rompi ball” (un altro rompi scatole)....

Milano come le altre città è bellissima e anche la sua gente lo è; ma ci stiamo dimenticando della gentilezza, troppi presi dalla vita frenetica che ci avvolge appena svegli.

Vogliamo ritornare ad amare le nostre città.



## **LA RICERCA**

Gentletude Onlus ha promosso questa ricerca con l'obiettivo di verificare se la gentilezza è sparita dalle città italiane e se applicazione di un modello motivazionale può identificare le leve sulle quali agire.

Gentletude Onlus ha condotto la ricerca partendo da un questionario pubblicato sulla propria Home Page [www.gentletude.com](http://www.gentletude.com).

L'anonimato, è stato garantito grazie al fatto che la ricerca è stata condotta on-line attraverso un modulo ad alta riservatezza privacy.

## **OBIETTIVI DI QUESTA RICERCA**

- Verificare il livello di gentilezza presente nella città di Milano.
- Identificare attraverso un modello motivazionale, le leve sulle quali agire.

## **TARGET**

Abitanti della città di Milano con 765 questionari compilati.

## **SVOLGIMENTO**

Le persone sono state invitate a partecipare tramite contatto e-mail oppure attraverso social network quali LinkedIn, Viadeo, Facebook e Myspace.

## **PERIODO**

La ricerca è stata condotta dal 25 novembre 2010 al 1 maggio 2011.

## **IL QUESTIONARIO**

Il questionario online prevedeva 24 domande relative alle seguenti dimensioni:

1. Dimensione Psicologica (benessere fisico, mentale)
2. Dimensione Appartenenza (stima, relazione, integrazione)
3. Dimensione Cura (attenzione, sicurezza)

## **Le domande**

D1. Da 1 a 5 indica il livello di professionalità e di aiuto dato dagli impiegati dei seguenti settori: settore pubblico – trasporti pubblici – salute pubblica – salute privata

D2. Da 1 a 5 indica il livello di gentilezza e disponibilità degli impiegati dei seguenti settori: settore pubblico – trasporti pubblici – salute pubblica – salute privata

D3. Da 1 a 5 indica il livello di rumore prodotto dalle persone (grida, clacson, suonerie telefoni, bar, etc)

D4. Nella tua città si evita di buttare i rifiuti per strada?

D5. Da 1 a 5 indica il livello di sensibilità nella raccolta differenziata dei rifiuti



- D6. I proprietari di cani raccolgono i bisogni dei loro animali?
- D7. Si rispettano le regole del traffico?
- D8. Consideri eque le tariffe degli artigiani per le piccole riparazioni?
- D9. Da 1 a 5 indica il livello di attenzione per gli animali randagi (cani, gatti, piccioni, etc)
- D10. Se si lasciano la bici o lo scooter incustoditi che probabilità ci sono che vengano rubati?
- D11. Da 1 a 5 indica il livello di pulizia per: trasporti pubblici – aree pubbliche – strade toilettes pubbliche
- D12. Vi è l'abitudine di parcheggiare sulle strisce pedonali, sui marciapiedi o in doppia fila?
- D13. Da 1 a 5 indica il livello di sicurezza personale
- D14. Da 1 a 5 indica il livello di aggressività delle persone
- D15. I proprietari di cani tengono i loro animali al guinzaglio o con la museruola?
- D16. Da 1 a 5 indica il livello di attenzione e di cura per: proprietà pubbliche – proprietà private
- D17. Da 1 a 5 indica il livello di gentilezza e cortesia delle persone – felicità data – tristezza data
- D18. Da 1 a 5 indica il livello di ospitalità – facilità nel costruire nuove relazioni – solidarietà tra le persone
- D19. Da 1 a 5 indica le possibilità di aggregazione (luoghi, eventi organizzati etc)
- D20. Da 1 a 5 indica il livello degli atti vandalici
- D21. Se un anziano ha problemi nell'attraversare la strada, qualcuno l'aiuta?
- D22. Sui trasporti pubblici le persone lasciano facilmente il posto ad un anziano o un invalido?
- D23. Se una persona trasporta qualcosa di pesante, c'è qualcuno che gli offre una mano?
- D24. In generale, da 1 a 5 come valuti la gentilezza della tua città

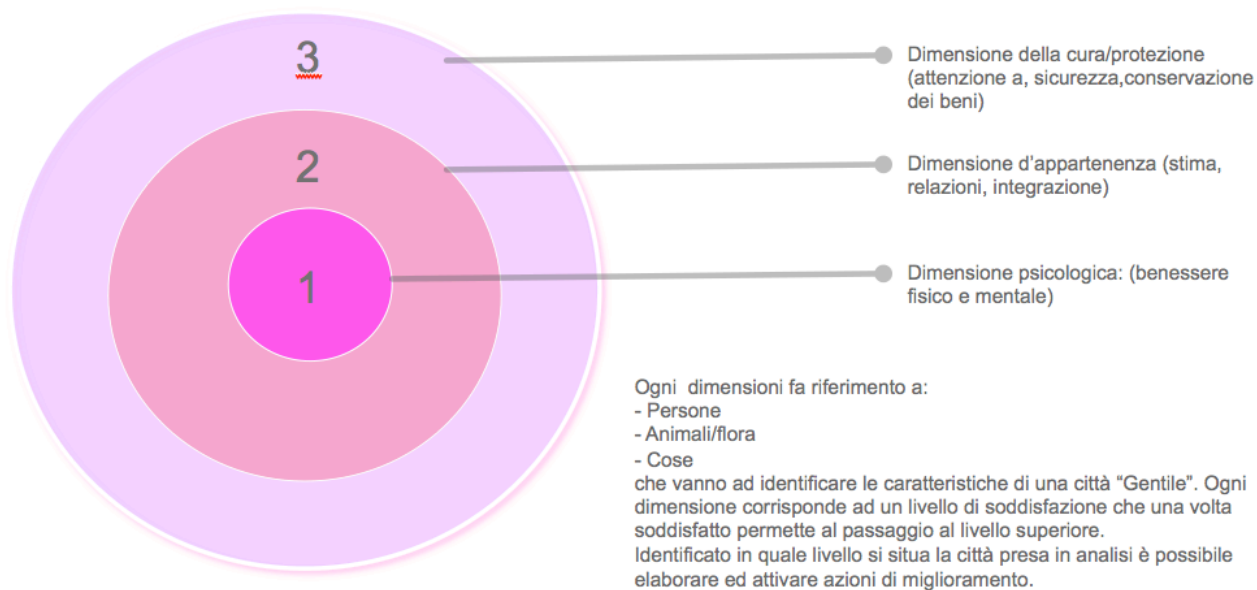


## I PARTECIPANTI

<b>Fascia di età</b>	
15/25	-----
26/35	20%
36/45	40%
46/55	35%
oltre i 55 anni	5%
<b>TOTALE</b>	100%
<b>Situazione lavorativa</b>	
impiegato	55%
libero professionista	45%
<b>TOTALE</b>	100%



## IL MODELLO MOTIVAZIONALE





## I RISULTATI

**D1.** Da 1 a 5 indica il livello di professionalità e di aiuto dato dagli impiegati dei seguenti settori: settore pubblico – trasporti pubblici – salute pubblica – salute privata

(1=molto basso, 2=basso, 3=normale, 4=alto, 5=molto alto)

	1	2	3	4	5
Settore privato	0%	10%	45%	30%	15%
Settore pubblico	5%	40%	35%	20%	0%
Trasporti pubblici	10%	45%	35%	10%	0%
Salute pubblica	5%	25%	55%	15%	0%
Salute privata	0%	10%	30%	50%	10%

*Il livello di professionalità e di aiuto dato dagli impiegati è in generale giudicato maggiore nel settore privato che in quello pubblico; con un 90% che si situa tra normale<sup>1</sup>/molto alto.*

*Il livello di professionalità e di aiuto dato dagli impiegati del settore pubblico si situa tra normale/molto basso per:*

- *Settore pubblico 80%*
- *Trasporti pubblici 90% (con un 45% basso)*
- *Salute pubblica 85 (con 40% basso)*

**D2.** Da 1 a 5 indica il livello di gentilezza e disponibilità degli impiegati dei seguenti settori: settore pubblico – trasporti pubblici – salute pubblica – salute privata

(1=molto basso, 2=basso, 3=normale, 4=alto, 5=molto alto)

	1	2	3	4	5
Settore privato	0%	20%	40%	40%	0%
Settore pubblico	15%	25%	50%	10%	0%

<sup>1</sup> Non abbiamo una definizione di "normale". Supponiamo che con la scelta della casella normale si intenda un paragone con le altre città italiane.



Trasporti pubblici	15%	50%	25%	10%	0%
Salute pubblica	15%	30%	45%	10%	0%
Salute privata	0%	10%	45%	35%	10%

*Il livello di gentilezza e disponibilità degli impiegati è giudicato maggiore nel settore privato che in quello pubblico; con un 80% che si situa tra normale/molto alto*

*Il livello di gentilezza e disponibilità degli impiegati del settore pubblico si situa tra normale/molto basso per:*

- *Settore pubblico 90%*
- *Trasporti pubblici 90% (con un 50% basso e 15% molto basso)*
- *Salute pubblica 90% (con 45% normale, 30% basso e 15% molto basso)*

**D3.** Da 1 a 5 indica il livello di rumore prodotto dalle persone (grida, clacson, suonerie telefoni, bar, etc)

1(molto basso)	0%	
2(basso)	0%	
3(normale)	40%	
4(alto)	45%	
5(molto alto)	15%	

*Milano, in generale è giudicata una città rumorosa per il 60% degli intervistati.*

**D4.** Da 1 a 5 indica il livello di sensibilità nella raccolta differenziata dei rifiuti

1(molto basso)	0%	
2(basso)	0%	
3(normale)	45%	
4(alto)	50%	
5(molto alto)	5%	

*I Milanesi sono giudicati molto sensibili alla raccolta differenziata dei rifiuti per il 55% degli intervistati*





<b>D5. Si evita di buttare rifiuti per strada?</b>		
Si	50%	
No	0%	
Alle volte	45%	
Quasi mai	5%	
<i>Incertezza nelle risposte. Per il 50% degli intervistati a Milano si evita di gettare i rifiuti per strada, mentre per il restante 45% alle volte</i>		
<b>D6. I proprietari di cani raccolgono i bisogni dei loro animali?</b>		
Si	20%	
No	10%	
Alle volte	55%	
Quasi mai	15%	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Non sempre i proprietari di cani si preoccupano dei bisogni dei loro animali per il 55% degli intervistati</li><li>• Quasi mai per il 15%</li><li>• Non se ne occupano per il 10%</li></ul>		
<b>D7. Si rispettano le regole del traffico?</b>		
Si	45%	
No	15%	
Alle volte	25%	
Quasi mai	15%	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Per il 40% degli intervistati a Milano non si rispettano o si rispettano quasi mai le regole del traffico</li><li>• Per il 45% si rispettano</li><li>• Per il 15% alle volte</li></ul>		



<b>D8.</b> Consideri eque le tariffe degli artigiani per le piccole riparazioni?		
Si	0%	
No	45%	
Alle volte	35%	
Quasi mai	20%	
<i>Per il 65% dei Milanesi le tariffe degli artigiani non sono eque o non lo sono quasi mai. Mentre per il 35% restante lo sono alle volte</i>		
<b>D9.</b> Valuta il livello di attenzione per gli animali randagi (cani, gatti, piccioni, etc)		
1(molto basso)	0%	
2(basso)	25%	
3(normale)	70%	
4(alto)	5%	
5(molto alto)	0%	
<i>Il 75% giudica normale/alto il livello di attenzione prestato agli animali randagi</i>		
<b>D10.</b> Che probabilità ci sono che vengano rubati le bici o gli scooter incustoditi?		
1(molto basse)	0%	
2(basse)	0%	
3(normali)	10%	
4(alte)	40%	
5(molto alte)	50%	
<i>Le probabilità di furto per oggetti incustoditi sono giudicate alte per il 40% degli intervistati e molto alte per il 50%</i>		



<b>D11.</b> Da 1 a 5 indica il livello di pulizia					
<i>(1=molto basso, 2=basso, 3=normale, 4=alto, 5=molto alto)</i>					
	1	2	3	4	5
trasporti pubblici	10%	65%	20%	5%	0%
aree pubbliche (ad esempio: parchi)	0%	45%	55%	0%	0%
strade	10%	30%	60%	0%	0%
toilettes pubbliche	65%	35%	0%	0%	0%
<p><i>Il livello di pulizia è in generale giudicato insufficiente, con una valutazione del</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• 75% basso/molto basso per i trasporti pubblici</i></li> <li><i>• 45% basso per le aree pubbliche</i></li> <li><i>• 65% molto basso per le toilettes pubbliche</i></li> </ul> <p><i>Il livello di pulizia delle strade è giudicato normale per il 60%, e basso/molto basso per il 40%</i></p>					
<b>D12.</b> Vi è l'abitudine di parcheggiare sulle strisce pedonali, sui marciapiedi, etc?					
Si	85%				
No	0%				
Alle volte	15%				
Quasi mai	0%				
<p><i>L'85% degli intervistati conferma l'abitudine di parcheggiare sulle strisce pedonali o sui marciapiedi</i></p>					
<b>D13.</b> Da 1 a 5 indica il livello di sicurezza personale					
1(molto basso)	0%				
2(basso)	25%				
3(normale)	75%				



4(alto)	5%	
5(molto alto)	0%	

*Per il 75% degli intervistati il livello di sicurezza personale a Milano è normale\**

**D14.** Da 1 a 5 il livello di aggressività delle persone

1(molto basso)	0%	
2(basso)	0%	
3(normale)	45%	
4(alto)	55%	
5(molto alto)	0%	

*Milano è valutata una città aggressiva dal 55% degli intervistati, mentre il 45% ritiene "normale" il livello di aggressività*

**D15.** I proprietari di cani tengono i loro animali al guinzaglio o con la museruola?

Si	50%	
No	0%	
Alle volte	50%	
Quasi mai	0%	

*Il 50% degli intervistati afferma che i cani vengono tenuti al guinzaglio mentre il restante 50% afferma che alle volte lo sono*



**D16.** Valuta il livello di attenzione e di cura per:

(1=molto basso, 2=basso, 3=normale, 4=alto, 5=molto alto)

	1	2	3	4	5
proprietà pubbliche (palazzi, monumenti, etc)	5%	20%	50%	25%	0%
proprietà private (case, giardini, etc)	0%	25%	15%	60%	0%

*Il livello di attenzione e di cura per le proprietà pubbliche è giudicato:*

- Normale per il 50% degli intervistati
- Alto per il 25%
- Basso/molto basso per il 25%

*Il livello di attenzione e di cura per le proprietà private è giudicato:*

- Normale per il 15%
- Alto per il 60%
- Basso per 25%

**D17.** Da 1 a 5 indica il livello di

(1=molto basso, 2=basso, 3=normale, 4=alto, 5=molto alto)

	1	2	3	4	5
gentilezza e cortesia delle persone	5%	45%	30%	20%	0%
felicità data	20%	20%	60%	0%	0%
tristezza data	0%	40%	40%	20%	0%

*Il livello di cortesia e gentilezza dei milanesi è per gli intervistati:*

- Alto per il 20% degli intervistati
- Basso/molto basso per il 50%
- Normale per il 30%



*Il livello di felicità data da Milano è per gli intervistati:*

- *Basso/molto basso per il 40% degli intervistati*
- *Normale per il restante 60%*

*Il livello di tristezza data da Milano è per gli intervistati:*

- *Alto per il 20% degli*
- *Normale per il 40%*
- *Basso per il 40%*

**D18.** Da 1 a 5 indica il livello di

(1=molto basso, 2=basso, 3=normale, 4=alto, 5=molto alto)

	1	2	3	4	5
ospitalità	5%	20%	70%	5%	
facilità nel costruire nuove relazioni	15%	50%	30%	5%	
solidarietà tra le persone	10%	60%	30%		

*Ospitalità:*

- *70% degli intervistati afferma che il livello di ospitalità è normale*
- *Il 20% afferma che è basso*
- *Il 5% afferma che è molto basso*
- *Mentre solo un 5% afferma che a Milano vi è un alto livello di ospitalità*

*Facilità nel costruire relazioni:*

- *il 30% degli intervistati afferma che il livello è normale*
- *Mentre solo il 5% afferma che è facile*
- *Il 50% degli intervistati afferma che è difficile costruire nuove relazioni*
- *Mentre il 15% afferma che è molto difficile*

*Solidarietà tra le persone:*

- *Il 30% degli intervistati afferma che è normale*
- *Il 60% degli intervistati afferma che è basso*
- *Mentre il 10% afferma che il livello di solidarietà è molto basso*



<b>D19.</b> Valuta le possibilità di aggregazione (luoghi, eventi organizzati etc)		
1(molto basse)		
2(basse)	10%	
3(normale)	55%	
4(alte)	30%	
5(molto alte)	5%	
<p><i>Buone le opportunità di aggregazione offerte dalla città di Milano</i></p>		
<b>D20.</b> Da 1 a 5 indica il livello degli atti vandalici		
1(molto basso)	0%	
2(basso)	0%	
3(normale)	60%	
4(alto)	40%	
5(molto alto)	0%	
<p><i>Il livello di atti vandalici è considerato per il 60% normale, mentre il restante 40% lo giudica alto</i></p>		
<b>D21.</b> Se un anziano ha problemi nell'attraversare la strada, qualcuno l'aiuta?		
Si	15%	
No	10%	
Alle volte	65%	
Quasi mai	10%	



- Solo il 15% degli intervistati afferma che un anziano viene aiutato nell'attraversare la strada
- Il 10% afferma che non viene aiutato
- Il 10% afferma che quasi mai è aiutato
- Mentre il 65% afferma che alle volte viene aiutato

**D22.** Sui trasporti pubblici le persone lasciano facilmente il posto ad un anziano o un invalido?

Si	15%	
No	5%	
Alle volte	65%	
Quasi mai	15%	

- Solo il 15% degli intervistati afferma che sui trasporti pubblici le persone lasciano facilmente il posto ad un anziano o ad un invalido
- Il 5% afferma che quasi mai è il posto è ceduto
- Mentre il 65% afferma che alle volte viene ceduto

**D23.** Se una persona trasporta qualcosa di pesante, c'è qualcuno che gli offre una mano?

Si	0%	
No	15%	
Alle volte	65%	
Quasi mai	20%	

- il 15% degli intervistati afferma che se una persona trasporta qualcosa di pesante, nessuno gli offre una mano?
- Il 20% afferma che quasi mai viene offerto aiuto
- Mentre il 65% afferma che alle volte viene offerto aiuto

**D24.** In generale, come valuta la sua città

(poco gentile)	55%	
----------------	-----	--





(abbastanza gentile)	45%	
(molto gentile)	0%	
(particolarmente gentile)	0%	

*Per il 55% degli intervistati Milano è in generale una città “poco gentile” mentre per un altro 45% lo è abbastanza*



## **Il modello BAC**

Si tratta di un modello semplice, che prende spunto dalle teorie motivazionali, le quali considerano la motivazione come l'espressione dei motivi che inducono un soggetto verso una determinata azione. Senza tali motivi ogni azione è destinata a fallire.

Nel nostro modello riteniamo che se una città si fa garante di uno stato di benessere psico/fisico verso i propri cittadini, questi di conseguenza sviluppano un senso di appartenenza e quindi prestano cura (sviluppano gentilezza) attenzione verso il proprio ambiente ed i propri simili..

In sostanza, il tutto si riassume con una semplice somma:

$$\text{Benessere} + \text{Appartenenza} = \text{Cura}$$

## **II MODELLO APPLICATO AI RISULTATI DELL'INDAGINE**

### **Dimensione Psicologica**

1. Indica il livello di professionalità e di aiuto dato dagli impiegati del settore a. pubblico, b. trasporti e b. salute pubblica, c. salute privata
2. Indica il livello di gentilezza e disponibilità degli impiegati dei settori: pubblico – trasporti e salute
3. Indica il livello di sicurezza personale
4. Indica il livello di aggressività delle persone
5. Indica il livello di gentilezza e cortesia delle persone – felicità data – tristezza data
6. Indica il livello di ospitalità – facilità nel costruire nuove relazioni – solidarietà tra le persone

*La città è poco gentile ed aggressiva; ed i rapporti con il settore pubblico non sono facili. Milano è inoltre giudicata una città chiusa che rende poco felici. A Milano sembra sia difficile costruire nuove relazioni ed il livello di ospitalità e di solidarietà sono bassi.*

**Il risultati raccolti indicano che bisognerebbe puntare l'attenzione su:**

- **relazioni con il servizio pubblico**
- **sicurezza**



### **Dimensione Appartenenza/apertura**

1. Nella tua città, consideri eque le tariffe degli artigiani per le piccole riparazioni?
2. Nella tua città, se si lasciano la bici o lo scooter incustoditi che probabilità ci sono che vengano rubati?
3. Indica le possibilità di aggregazione (luoghi, eventi organizzati etc)
4. Se un anziano ha problemi nell'attraversare la strada, qualcuno l'aiuta?
5. Sui trasporti pubblici le persone lasciano facilmente il posto ad un anziano o un invalido?
6. Se una persona trasporta qualcosa di pesante, c'è qualcuno che gli offre una mano?

*Dai risultati si suppone che i rapporti interpersonali solidali siano limitati al nucleo delle conoscenze (famiglia, amici); vi è la presenza di un forte individualismo a scapito di attenzioni alla collettività. Il livello di fiducia è basso.*

**Bisognerebbe attivarsi per creare un clima più solidale.**

### **Dimensione Cura**

1. Nella tua città si evita di buttare i rifiuti per strada?
2. Indica il livello di sensibilità nella raccolta differenziata dei rifiuti
3. Nella tua città, i proprietari di cani raccolgono i bisogni dei loro animali?
4. Nella tua città, si rispettano le regole del traffico?
5. Indica il livello di attenzione per gli animali randagi (cani, gatti, piccioni, etc)
6. Indica il livello di pulizia per: a. trasporti pubblici – b. aree pubbliche – c. strade – d. toilettes pubbliche
7. Nella tua città vi è l'abitudine di parcheggiare sulle strisce pedonali, sui parcheggi o in doppia fila?
8. Nella tua città, i proprietari di cani tengono i loro animali al guinzaglio o con la museruola?
9. Indica il livello di attenzione e di cura per: a. proprietà pubbliche – b. proprietà private
10. Indica il livello degli atti vandalici

**Come prospettato dal modello, in assenza di benessere e appartenenza NON si sviluppa un atteggiamento di cura.**

**L'attenzione o la cura per quanto riguarda la città di Milano sono attivati solo se in presenza di sanzioni.**



## **La Missione di Gentletude**

Crediamo nella virtù dei gesti e dei sorrisi per creare un mondo migliore.

Lavoriamo attraverso azioni e progetti per migliorare le relazioni tra le persone,  
l'attenzione per l'ambiente e per il pianeta

Offriamo gratuitamente progetti e idee alle aziende e agli enti pubblici in tutto  
il mondo senza limiti di lingua o di cultura.