



# La valutazione civica della qualità urbana

## Manuale operativo



## Indice

Premessa .....	3
La valutazione civica come metodo .....	5
I principi della valutazione civica .....	8
<i>CAPITOLO 1 – LA SPERIMENTAZIONE</i> .....	11
1.1 Gli attori: gruppo di lavoro, cittadini, amministrazioni .....	11
1.2 L’ambito: la qualità urbana .....	13
<i>CAPITOLO 2 – ISTRUZIONI PER L’USO</i> .....	15
2.1 Cosa rientra nella misurazione della qualità urbana .....	15
2.2 L’approccio spaziale .....	16
2.3 La raccolta dei dati .....	19
2.4 L’analisi dei dati .....	33
<i>CAPITOLO 3 – DIFFUSIONE DEI RISULTATI E COINVOLGIMENTO DELLA CITTADINANZA</i> .....	41
ALLEGATI .....	42

## Premessa

L'esperienza della valutazione civica nasce dalla collaborazione tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e Cittadinanzattiva<sup>1</sup> nel quadro di un Protocollo d'intesa siglato nell'ottobre 2006 per "sviluppare iniziative innovative in tema di sussidiarietà orizzontale". Il Protocollo prevede che Cittadinanzattiva collabori con il Dipartimento alla "promozione della qualità dei servizi" attraverso la "predisposizione di strumenti e di strutture da attivare per un'efficace azione di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni rese dalle amministrazioni pubbliche".

Nel quadro di questo accordo, è stato avviato un progetto pilota volto a sperimentare la possibilità dei cittadini di intervenire nella valutazione della qualità dei servizi, non soltanto come fonte di dati, ma come soggetti in grado di produrre autonomamente informazioni e giudizi motivati, e cioè di porre in essere un'attività che può appropriatamente essere definita di 'valutazione civica'.

La prima sperimentazione (realizzata nell'ambito delle scuole e dei servizi di front office dei Comuni) era volta a sostenere con una opportuna strumentazione tecnica e metodologica una attività di fatto già esercitata dai gruppi di cittadinanza attiva<sup>2</sup> e teneva conto dell'esperienza dell'audit civico sui servizi sanitari condotta da Cittadinanzattiva a partire dal 2001, in collaborazione con varie regioni e aziende sanitarie<sup>3</sup> interessante. Nel 2009,

---

<sup>1</sup> Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

<sup>2</sup> Cfr. G. Moro – Manuale di cittadinanza attiva – cap. 4 – Carocci editore – Roma 1998.

<sup>3</sup> Nel corso del 2007 l'audit civico -metodo progettato e registrato come marchio da Cittadinanzattiva- è diventato oggetto di una specifica convenzione tra lo stesso Movimento e il Ministero della Salute. Il metodo parte dalla necessità e dalla possibilità di effettuare rilevazioni che misurino quegli aspetti significativamente importanti per gli utenti: i fattori della qualità riconosciuti e identificati dai cittadini come caratteristici del loro rapporto di fruizione del servizio. Oltre all'audit in sanità Cittadinanzattiva si è occupata di scuole in particolare attraverso la Campagna *Impararesicuri* all'interno della quale, da sette anni, viene realizzato un monitoraggio annuale su gruppi sempre diversi di istituti scolastici, di tutto il territorio nazionale, per verificarne il livello di sicurezza, qualità e comfort.

dopo una revisione critica della prima sperimentazione, si è ritenuto opportuno verificare l'opportunità di ampliare l'ambito di osservazione della prima sperimentazione per disegnare una metodologia in grado di fornire un *assessment* (cioè una valutazione complessiva e flessibile) della qualità urbana.

È stato quindi costituito un gruppo di lavoro congiunto - Dipartimento Funzione Pubblica, Formez, Fondaca e Cittadinanzattiva - che ha elaborato un progetto operativo a tale proposito.

La sperimentazione è stata avviata ufficialmente il 20 gennaio 2010. riguarda 14 città delle regioni Campania, Puglia, Calabria e Sicilia ed è focalizzata sul tema della "qualità urbana" - intesa come qualità degli ambienti in cui i cittadini si muovono, vivono, socializzano, lavorano.

I cittadini-monitori provvederanno a raccogliere, nei prossimi mesi, dati e informazioni in alcuni quartieri e spazi delle città coinvolte, sia attraverso l'osservazione diretta sia attraverso interviste e materiali messi a disposizione dalle amministrazioni locali. L'attività si concluderà con la presentazione, in ogni città, di un rapporto conclusivo di valutazione civica che raccoglierà giudizi e proposte di miglioramento.

## La valutazione civica come metodo

La valutazione civica, in generale, potrebbe essere definita come una ricerca di carattere comparativo, sostenuta da metodologie dichiarate e controllabili, realizzata dai cittadini per fare valere il proprio punto di vista mediante l'emissione di giudizi motivati sulle realtà rilevanti per la tutela dei diritti e per la qualità della vita.

Il ciclo essenziale della valutazione civica comporta:

- una raccolta di dati che possono essere prodotti dall'intervento diretto dei cittadini o dalla consultazione di altre fonti;
- l'elaborazione di informazioni attraverso il trattamento dei dati stessi;
- l'emissione di giudizi fondati sulle informazioni e rappresentative del punto di vista dei cittadini.

Le finalità prevalenti della valutazione civica sono:

- il miglioramento dei servizi dal punto di vista della capacità di risposta dell'ente (controllare l'operato dei servizi; accreditare gli enti; valutare i direttori generali e i dirigenti pubblici; formare i funzionari; avviare e sostenere iniziative di miglioramento)
- la promozione di azioni di tutela dei cittadini (verificare il rispetto delle leggi e delle norme; sostenere azioni di tutela; fare emergere e mettere in agenda problemi provocati dalla violazione dei diritti).

Dal punto di vista metodologico si possono distinguere due tipologie di valutazione civica. La prima corrisponde al termine inglese **Evaluation** ed è un processo strutturato mirato a verificare puntualmente il livello di corrispondenza della realtà a un insieme di criteri predefiniti (disposizioni di legge, standard di servizio dichiarati, norme di buon funzionamento). L'Audit civico dei servizi sanitari corrisponde a questa categoria. La seconda tipologia è

quella detta in inglese **Assessment** ed è un'analisi non compiutamente strutturata, condotta senza criteri predefiniti, orientata a valutare p.es. l'efficacia e la coerenza degli interventi o, come nel caso di questa sperimentazione, la qualità di particolari ambienti urbani frequentati abitualmente dai cittadini.

In ogni caso la valutazione civica è una attività propria della cittadinanza attiva che può essere condotta:

- **Per iniziativa autonoma:** quando la valutazione viene condotta in tutte le fasi solo dalla cittadinanza attiva;
- **Partnership:** quando il ciclo della valutazione viene condotto, in tutto o in parte, con forme preventivamente condivise con un interlocutore istituzionale.

Il punto di vista del cittadino, che guida la valutazione civica, è, in primo luogo, uno *standpoint* vale a dire uno specifico punto di osservazione - non un'opinione soggettiva - che mette in luce aspetti della realtà considerata, generando informazioni diversamente inattignibili<sup>4</sup>. In secondo luogo è la capacità di interpretare le informazioni e di formulare, sulla base di esse, giudizi che esprimono quelle preoccupazioni e quelle priorità dei cittadini che possono essere sovrapposte a leggi e documenti di policy e che, quindi, permettono di osservare il servizio oggetto della valutazione come 'oggetto sociale' cioè come beneficio a vantaggio di una intera comunità.

Va sottolineato che, l'elemento della partecipazione, nella valutazione civica, non risponde unicamente ad un processo "eticamente buono di per sé"<sup>5</sup>, ma può essere considerato come "un approccio necessario per contribuire ai due principali problemi metodologici del processo di ricerca valutativa: la

---

<sup>4</sup> Chiunque, ad esempio, si confronti con l'amministratore di un'azienda di trasporto pubblico locale e poi con i suoi utenti, si renderà conto che, il più delle volte, i punti di vista espressi, sono radicalmente differenti, nel senso che spesso i cittadini giudicano le cose da prospettive diverse da quelle degli amministratori.

<sup>5</sup> Bezzi, C, La Scala delle Priorità Obbligate. Uno strumento di valutazione partecipata per i servizi alla persona, in "Prospettive sociali e sanitarie", a.XXXI, n. 6, 2001 (disponibile su [www.valutazione.it](http://www.valutazione.it)).

raccolta delle informazioni e l'analisi/interpretazione delle stesse"<sup>6</sup>. In tal senso, considerare attivamente il "punto di vista" del cittadino nella fase di raccolta dei dati, così come riflettere in maniera condivisa nel momento dell'analisi e della sintesi delle informazioni selezionate, crea senz'altro un valore aggiunto per tutto il processo di valutazione.

Inoltre il metodo della valutazione civica si vuole porre in piena sintonia - e non in alternativa - con le attività e i programmi per la qualità che le amministrazioni hanno già promosso o stanno promuovendo.

Le principali novità che questo metodo di lavoro introduce possono essere sintetizzate nei seguenti tre punti:

- il **coinvolgimento diretto** delle associazioni di cittadini o di gruppi di cittadini nell'esame delle dimensioni oggettive dei servizi;
- l'introduzione del **ruolo attivo delle associazioni o dei cittadini** nel processo più generale di organizzazione, attuazione e revisione dei servizi;
- la promozione di una stretta partnership tra le amministrazioni e i suoi operatori, da un lato e, dall'altro, le associazioni dei cittadini o i gruppi di cittadini che si rendano disponibili per riflettere insieme sulla qualità dei servizi.

---

<sup>6</sup> Ibidem

## I principi della valutazione civica

E' importante indicare i principi che stanno alla base della valutazione civica e che ne definiscono il significato. Questi principi-guida si basano sull'idea che gli attori coinvolti nel percorso della valutazione civica debbano riconoscere che è importante mettere a confronto differenti punti di vista ai fini del miglioramento della qualità dei servizi.

### *- Lavoro in partnership*

Il primo principio su cui si fonda la valutazione civica è il lavoro in partnership tra amministrazioni pubbliche e attori sociali, cioè i cittadini attivi e le loro organizzazioni di promozione e di tutela dei diritti. Un rapporto di partnership che per essere tale deve fondarsi sulla esplicita condivisione di obiettivi di miglioramento che si vogliono perseguire, mettendo insieme i diversi tipi di energie, di risorse, di cui ogni partner dispone.

### *- Superamento dell'autoreferenzialità*

Il secondo principio che investe, anche in questo caso, sia le amministrazioni pubbliche che i cittadini attivi, è l'operare nella piena consapevolezza della necessità di superare l'autoreferenzialità nell'affrontare gli aspetti connessi alla qualità dei servizi presi in considerazione. Infatti l'autoreferenzialità non è solo, un possibile "difetto" che condiziona il rapporto tra amministrazioni e cittadini ma è spesso anche un atteggiamento delle associazioni.

### *- Apertura agli stakeholders*

Il terzo principio sottolinea il valore della valutazione civica come un patrimonio aperto a tutti coloro che intendono fornire il proprio apporto costruttivo e concreto alla sua realizzazione senza secondi fini, all'interno di un determinato territorio e rispetto ad un determinato servizio. Questo principio si fonda sull'idea che il ruolo degli stakeholders nell'osservare le amministrazioni pubbliche, possa avere un effetto positivo sulla motivazione delle amministrazioni a "fare meglio".

E' importante, quindi, che le amministrazioni interessate alla valutazione civica condividano tali principi favorendo la partecipazione dei singoli cittadini, a comitati oppure ad associazioni che, nel rispettivo territorio di appartenenza, si rendano disponibili all'impegno diretto e fattivo.

Coerentemente con quanto previsto dall'art.118 ultimo comma della nostra Costituzione, sulla sussidiarietà orizzontale, l'approccio inclusivo alle attività di valutazione civica, implica che tutti possono concorrervi e che l'adesione ad una delle associazioni esistenti di cittadini o di consumatori esistenti nel proprio territorio, non può costituire per le amministrazioni pubbliche un fattore di discriminazione né per l'accesso, né per l'esclusione da tale attività di partecipazione civica.

La delicatezza della valutazione civica consiste nel prevedere la presenza di cittadini attivi che assumo le funzioni di 'ricercatori' essendo, però, in una posizione particolare rispetto all'amministrazione. Non si tratta, infatti, di un soggetto che ha un rapporto di tipo professionale con l'ente ma di un vero e proprio 'portatore di interesse'. Per questo è opportuno chiarire cosa la valutazione civica **NON E'**:

- **Non è** un'attività di controllo. I cittadini attivi non svolgono un'attività investigativa perché la loro intenzione deve essere piuttosto quella di osservare le modalità di erogazione del servizio sia per poter contribuire alla rappresentazione di un punto di vista particolare, sia per poter offrire suggerimenti funzionali al miglioramento;
- **Non è** un'attività da condurre in maniera segreta e senza il coinvolgimento delle amministrazioni. I cittadini attivi devono essere inseriti all'interno dell'ente sulla base di accordi e progetti concordati con l'amministrazione;

- **Non è** un'attività "contro" le amministrazioni analizzate né "contro" gli operatori dei servizi;
- **Non è** una forma di partecipazione basata sullo spontaneismo e l'improvvisazione.

## ***CAPITOLO 1 – LA SPERIMENTAZIONE***

### ***1.1 Gli attori: gruppo di lavoro, cittadini, amministrazioni***

Gli attori coinvolti nella sperimentazione sono: a) un Gruppo di Lavoro Nazionale (che coinvolge il Dipartimento della Funzione Pubblica, il Formez, CittadinanzAttiva e Fondaca) che ha lavorato alla definizione partecipata del progetto, delle sue fasi, nonché degli strumenti e della metodologia e che coordina tutta l’iniziativa; b) un coordinatore regionale individuato tra i referenti di CittadinanzAttiva; c) dei team locali coordinati da un referente locale di CittadinanzAttiva e composti da cittadini selezionati attraverso bando pubblico; d) i referenti nelle amministrazioni comunali partecipanti.

Attraverso un bando pubblico, in ogni città partecipante verrà costituito un team locale di cittadini valutatori (all’incirca 10 membri per team). Il team individuerà un proprio coordinatore, che intratterrà i rapporti formali con le amministrazioni di riferimento.

A livello regionale, il lavoro dei vari gruppi verrà facilitato da un coordinamento in grado di intervenire a sostegno dei team locali e fungere da punto di raccordo con il Gruppo di Lavoro nazionale. Quest’ultimo si occuperà anche della formazione dei team locali nella fase preliminare e propedeutica allo svolgimento della valutazione

Nel Grafico 2 si riporta l’organigramma operativo degli attori coinvolti nel processo di valutazione civica.

Il team locale sarà l’attore centrale del processo di valutazione civica, coadiuvato e sostenuto dalle amministrazioni locali. Il rapporto cooperativo tra squadra di cittadini ed amministratori verrà gestito dal coordinatore locale (in questo caso il referente civico di CittadinanzAttiva), che rappresenterà il team

nei confronti degli amministratori ed in altre iniziative pubbliche. Il suo compito sarà anche quello di interagire con le amministrazioni per il reperimento delle informazioni indirette (NB: sarebbe utile completare la raccolta dei dati indiretti prima dell'inizio della fase di monitoraggio diretto).

**Grafico 2 – Valutazione civica e qualità urbana: gli attori**



Il coordinatore del team sarà anche responsabile della gestione pratica e logistica del lavoro di raccolta dati (inclusi i parametri di sicurezza e pubblicità dell'iniziativa), nonché della facilitazione del processo di giudizio relativo all'assegnazione dei punteggi e della redazione del rapporto finale. Come specificato nella sezione 2.3, è opportuno che il team locale si divida al proprio interno le responsabilità per la fase di rilevazione.

La fase di presentazione e divulgazione dei risultati, che dovrebbe prevedere anche l'individuazione di azioni di miglioramento, sarà promossa dai team locali in collaborazione con le amministrazioni, ma coinvolgerà in modo indiretto tutti i promotori dell'iniziativa, dal livello locale a quello nazionale.

## **1.2 L'ambito: la qualità urbana**

La metodologia di valutazione civica qui presentata si fonda su di un approccio concettuale multilivello e sfaccettato. La 'qualità urbana' va intesa come concetto contenitore, poiché permette di descrivere una realtà complessa attraverso una serie di componenti legate alla vita di tutti i giorni. Si tratta ovviamente di un concetto a maglie larghe, a carattere *evocativo* più che *illustrativo*. Il concetto di 'qualità urbana' si propone infatti di indicare in modo sintetico l'insieme degli elementi e dei servizi generali con cui si confrontano i cittadini nella gestione regolare della propria giornata.

Ovviamente il concetto di qualità urbana ha bisogno di una *definizione operativa*, che risponda alla domanda: cosa s'intende 'in pratica' per qualità urbana? In questa operazione, è importante tener presente la dimensione normativa della valutazione civica, che non punta a valutare fenomeni in astratto, ma piuttosto si concentra sulla loro rilevanza legale, amministrativa e giuridica. Quindi, si è deciso di concentrare l'attenzione su componenti e dimensioni che fossero in qualche modo esigibili da parte del cittadino in virtù di un riferimento normativo preciso. A questo scopo, è stato utile fare riferimento al comma 461 dell'articolo 2 della Legge Finanziaria del 2008 (N.244/07), che elenca una serie di funzioni per le quali è fondamentale valutare il grado di soddisfazione espresso dai cittadini. Inoltre, si è cercato di individuare delle funzioni per le quali sono spesso disponibili, a livello nazionale, delle carte dei servizi che riportino standard qualitativi e quantitativi precisi. Tutto ciò rinforza il carattere 'civico' della valutazione che non è un esercizio puramente etico, ma si fonda su diritti normati e condivisi.

Così facendo, si è cercato di calare la valutazione della qualità urbana anche nella realtà normativa del nostro Paese, dove esistono riferimenti legislativi che sottolineano l'importanza e la legittimità della valutazione civica in determinati settori.

## BOX 1 – Da ricordare per la sperimentazione

- La valutazione civica prevede vari attori a diversi livelli territoriali. Nel contesto comunale, l'iniziativa è sostenuta da un team di cittadini in collaborazione con l'amministrazione comunale.
- L'ambito di osservazione è la **'qualità urbana'**, concetto complesso che va tradotto in componenti e dimensioni misurabili.
- La valutazione civica ha un forte ancoraggio normativo e nasce dal **diritto dei cittadini di valutare i servizi e le condizioni generali in cui si realizza la vita di tutti i giorni.**

## CAPITOLO 2 – ISTRUZIONI PER L'USO

### 2.1 Cosa rientra nella misurazione della qualità urbana

La qualità urbana, ovviamente, non può essere valutata come tale. Il concetto è troppo astratto perché possa essere analizzato. Quindi, è necessario individuarne il 'contenuto', semplificando e riducendo quelli che tecnicamente vengono definiti "i gradi di astrazione del concetto". Per questa ragione, il concetto contenitore di qualità urbana è stato 'spacchettato' in una serie di *componenti*, a loro volta suddivise in dimensioni. Le componenti ci aiutano a rendere la qualità urbana più 'tangibile', per esempio individuando elementi concreti del concetto di qualità urbana. Alcuni esempi di queste componenti della qualità urbana sono la sicurezza, l'accessibilità dei servizi, la manutenzione del territorio, ecc. Anche tali componenti hanno bisogno, però, di essere ulteriormente scomposte in quelle che abbiamo definito *dimensioni*: un esempio di dimensione della componente 'sicurezza', per esempio, è l'incolumità fisica (che presenta un maggiore livello di concretezza rispetto alla sicurezza intesa in senso generale).

Le componenti e le dimensioni sono state individuate durante un focus group nazionale cui hanno partecipato esperti di ricerca sociale, rappresentanti di organizzazioni civiche ed esponenti delle amministrazioni locali. Per la loro individuazione, si è proceduto secondo due criteri generali: l'imprescindibilità e l'essenzialità. Con questa procedura si è cercato di rispondere alle seguenti domande: Quali componenti sono *imprescindibili* quando si parla di 'qualità urbana'? Come si possono declinare queste componenti in modo *essenziale*, così da identificare dimensioni precise e misurabili?

Tabella 1 – Componenti e dimensioni della 'qualità urbana'

Componente: Sicurezza

- Dimensioni: Incolumità fisica; Sicurezza dell'Infrastruttura Pubblica

Componente: Accesso, Adeguatezza ed Affidabilità dei Servizi

- Dimensioni: Presenza di standard; Rispetto degli standard; Gestione dei reclami

Componente: Connettività

- Dimensioni: Disponibilità di mezzi pubblici; Traffico autoveicoli; Pedonabilità

Componente: Socialità

- Dimensioni: Aggregazione Strutturata

Componente: Rifiuti solidi urbani

- Dimensioni: Presenza e livello del servizio; Presenza e quantità di rifiuti in strada

Componente: Salubrità

- Dimensioni: Igiene complessiva delle strade; Inquinamento ufficialmente rilevato; Aree verdi; Aree per tempo libero e sport

Componente: Manutenzione

- Dimensioni: Decoro urbano; Illuminazione; Marciapiedi; Deflusso e regime delle acque

Componente: Sussidiarietà

- Dimensioni: Presenza di gruppi organizzati della società civile

Componente: Soggetti sociali deboli

- Dimensioni: Presenza senza dimora; Servizi per senza dimora; Prostituzione in strada

Componente: Informazione ed emergenze

- Dimensioni: Orientamento; Segnaletica di base; Sportelli informativi; Servizi per emergenze

## **2.2 L'approccio spaziale**

Come si fa a valutare la qualità urbana di un'intera città? Ovviamente non si può monitorare tutto. Almeno non con le risorse economiche, umane e di tempo di cui dispongono i cittadini. In alcuni casi è possibile utilizzare le nuove tecnologie della comunicazione (soprattutto quelle che si avvalgono della rete internet), però ciò spesso avviene in modo 'mediato', a scapito quindi della partecipazione diretta (personale e fisica) dei cittadini. Una valutazione civica, però, non può prescindere da un fondamento partecipativo diretto. Proprio per mantenere questa condizione, si è quindi deciso di circoscrivere il campo di osservazione attraverso un approccio 'spaziale', concentrando l'attenzione su una porzione specifica di territorio cittadino così da consentire ai cittadini di raccogliere informazioni in modo diretto. Questa selezione territoriale permette di realizzare un monitoraggio continuativo ed in profondità che, altrimenti, non potrebbe essere svolto nell'arco di tempo prestabilito.

L'approccio spaziale è generalmente utilizzato nei cosiddetti *safety audits*, molto diffusi in Nord America, che puntano a fornire una valutazione civica della sicurezza individuale. In questi casi, l'approccio prevede che gruppi di cittadini 'camminino' all'interno di un percorso urbano predefinito registrando una serie di fattori che esercitano un impatto sull'oggetto di analisi (che può essere la sicurezza reale e percepita nel caso dei *safety audits* oppure la qualità urbana come nel nostro caso).

### ***Come si seleziona l'area del monitoraggio?***

Esiste un certo grado di flessibilità nell'individuazione della zona monitorata. I principali criteri guida sono i seguenti:

- **Frequentazione:** l'area dovrebbe essere regolarmente frequentata da cittadini e/o passanti. Evitare di scegliere aree palesemente marginali.
- **Esemplarità:** l'area dovrebbe presentare alcune caratteristiche esemplari della città, perché possa servire come un micro-cosmo dei servizi, fenomeni e problemi che insistono sull'intero territorio urbano.
- **Diversità:** la zona monitorata dovrebbe essere caratterizzata da un certo livello di diversità sociale. Ciò vuol dire che si dovrebbe cercare di coprire porzioni di territorio abitate da cittadini con diverse estrazioni sociali e, se ritenuto opportuno, diversi retroterra culturali.
- **Monitorabilità:** l'area deve essere facilmente monitorabile. Quindi lo spazio complessivo deve essere relativamente circoscritto (si suggerisce una superficie urbana di non oltre 1 km<sup>2</sup>) e percorribile (evitare quindi zone difficilmente accessibili). In caso necessario, si può dividere la zona monitorata in varie sottoaree.

Data la flessibilità con cui si procede alla selezione dell'area monitorata, è importante che i partecipanti alla valutazione civica forniscano una motivazione dettagliata delle ragioni che hanno portato alla selezione della zona di monitoraggio.

Figura 1 - Esempio di zona monitorata (tratto dalla mappa della città di Latina):



#### Esempio di motivazione

*"Nella città di Latina, si è deciso di monitorare la zona sud, delimitata da viali tra Via Quarto e Via Vincenzo Rossetti perché presenta alcuni elementi di centralità (cominciando subito a ridosso del centro) cui unisce delle caratteristiche della prima periferia (verso i viali). Inoltre, la presenza dell'ospedale cittadino rende quest'area particolarmente significativa perché si tratta di un servizio fondamentale per l'intero tessuto cittadino. Dal punto di vista socio-demografico, l'esperienza suggerisce che si tratti di un'area abitata da cittadini di varie estrazioni sociali, incluse famiglie di migranti, garantendo quindi un livello di diversità apprezzabile."*

#### ***Individuare il percorso di monitoraggio***

La valutazione civica qui proposta richiede una partecipazione diretta dei cittadini. Quindi, è importante che all'interno della zona monitorata si individui un percorso di monitoraggio che copra una superficie dell'area monitorata il più possibile equivalente all'area stessa. È infatti lungo il percorso di monitoraggio che i cittadini possono rilevare direttamente una serie di dati che andranno a far parte del database complessivo della valutazione. Quindi: più il percorso di monitoraggio copre fedelmente l'area monitorata, più sistematica sarà la raccolta diretta dei dati. Nella Figura 1 il percorso di monitoraggio è

rappresentato dalla linea azzurra, con le frecce che indicano rispettivamente il punto di inizio e di termine del percorso.

***Come fare se non esiste un'area continua che risponda anche minimamente ai suddetti criteri?***

In questo caso, si suggerisce di individuare varie micro-aree (non troppo lontane tra di loro) e monitorarle simultaneamente. Ad esempio, una micro-area nel centro storico, una nella prima periferia ed una nella piena periferia. La somma della superficie e dei residenti delle micro-aree dovrebbe corrispondere (anche se in modo approssimativo) a quella di un'area regolare. In questo modo si può ovviare all'indisponibilità di un'unica area di monitoraggio ottenendo risultati comparabili.

## **2.3 La raccolta dei dati**

### ***Gli indicatori***

Nelle sezioni precedenti, il concetto di qualità urbana è stato declinato in una serie di componenti (seguendo il criterio dell'imprescindibilità), che sono poi state ulteriormente scomposte in dimensioni (in virtù del criterio di essenzialità). Questo ci ha consentito di individuare categorie di informazioni direttamente rilevabili dai cittadini o fornite (indirettamente) dalle pubbliche amministrazioni (o da altre fonti in base ai casi specifici), circoscrivendo il campo di osservazione a fenomeni nei confronti dei quali si possono formulare azioni concrete di miglioramento.

Né le componenti, né le dimensioni sono però direttamente valutabili. È quindi indispensabile scendere di un ulteriore gradino lungo la scala di astrazione per tradurre le dimensioni in veri e propri 'indicatori' che consentano una rilevazione concreta ed una misurazione.

La Tabella 2 riporta l'elenco degli indicatori (diretti e indiretti) che verranno rilevati durante la valutazione civica.

Una suddivisione ragionata (e distinta per colori) tra indicatori diretti ed indiretti è contenuta in un documento allegato al presente manuale, dal titolo di *Matrice degli Indicatori* (foglio Excel).

### ***La rilevazione diretta***

Come accennato sopra, le informazioni da rilevare si dividono in dirette ed indirette. Per quanto riguarda la rilevazione diretta, è stata preparata una *Griglia per il monitoraggio diretto* che viene fornita unitamente al presente manuale (si veda tra le Appendici).

La Griglia per il monitoraggio diretto deve essere utilizzata come un vero e proprio 'taccuino degli appunti' lungo il percorso di monitoraggio. Infatti, uno spazio apposito è riservato per ogni indicatore, con una sezione aggiuntiva dove riportare delle osservazioni. La sezione relativa alle osservazioni va utilizzata per annotare suggerimenti metodologici (per esempio, accorgimenti che potrebbero semplificare e migliorare la raccolta di informazioni), ma anche e soprattutto indicazioni utili all'individuazione di azioni correttive.

### ***Come si compila la griglia?***

La rilevazione diretta si divide in osservazione *una tantum*, osservazioni ripetute ed esperienza diretta/pregressa. Cosa s'intende con queste diverse modalità di osservazione? Facciamo un esempio. Per compilare la sezione relativa al deflusso delle acque, non c'è bisogno di aspettare che piova. È sufficiente basarsi sull'esperienza pregressa dei cittadini. Per compilare la sezione relativa agli ingorghi, invece, sarebbe necessario osservare il fenomeno regolarmente per almeno una settimana (osservazione ripetuta), mentre per valutare i rischi alla sicurezza dell'infrastruttura pubblica è sufficiente realizzare un percorso di monitoraggio una sola volta.

Gli indicatori sono stati operazionalizzati (cioè tradotti in strumenti di rilevazione) in base alla complessità del dato di osservazione.

La Tabella 2 presenta la lista di tutti gli indicatori suddivisi per componente.

## Tabella 2 - Indicatori

### **Indicatori relativi al monitoraggio diretto dei cittadini**

#### *Componente: Sicurezza*

Indicatore: Numero di minacce alla sicurezza lungo il percorso selezionato

#### *Componente: Accesso, Adeguatezza e Affidabilità dei Servizi*

Indicatore: Rispetto degli standard esistenti

#### *Componente: Connettività*

Indicatore: Numero di mezzi pubblici che collegano la zona monitorata ad altri riferimenti chiave della città o a zone extraurbane rilevanti

Indicatore: Numero di ore giornaliere per cui si registrano ingorghi

Indicatore: Numero di auto parcheggiate in doppia fila nelle ore di punta

Indicatore: Numero di volte in cui il pedone è costretto ad attraversare senza passaggi pedonali

Indicatore: Numero di barriere architettoniche

#### *Componente: Rifiuti solidi urbani*

Indicatore: Scala di valutazione della presenza e del livello del servizio relativo ai rifiuti solidi urbani.

Indicatore: Scala di valutazione della presenza di rifiuti in strada.

#### *Componente: Salubrità*

Indicatore: Scala di valutazione dell'igiene complessiva delle strade e dei marciapiedi

Indicatore: Scala di valutazione delle aree verdi

Indicatore: Numero di aree per il tempo libero e sport all'aria aperta

#### *Componente: Manutenzione*

Indicatore: Scala di valutazione del decoro urbano

Indicatore: Numero di lampioni spenti o non funzionanti correttamente

Indicatore: Superficie oscura nella zona monitorata

Indicatore: Scala di valutazione della manutenzione dei marciapiedi

Indicatore: Scala di valutazione del deflusso delle acque

#### *Componente: Soggetti sociali deboli*

Indicatore: Numero approssimativo di senza fissa dimora lungo il percorso monitorato

Indicatore: Numero di luoghi di ritrovo/pernottamento di senza fissa dimora lungo il percorso monitorato

Indicatore: Conteggio luoghi di prostituzione

#### *Componente: Informazione*

Indicatore: Presenza mappe rete trasporto pubblico

Indicatore: Scala di valutazione della segnaletica di base

### **Indicatori relativi ai dati forniti dalle amministrazioni**

#### *Componente: Sicurezza*

Indicatore: Incolumità fisica diretta (crimine)

Indicatore: Sicurezza dell'infrastruttura pubblica

#### *Componente: Accesso, Adeguatezza e Affidabilità dei Servizi*

Indicatore: Presenza di standard per la fornitura di servizi

Indicatore: Gestione reclami

Indicatore: Rapporto tra reclami processati e reclami non ancora evasi

#### *Componente: Socialità*

Indicatore: Aggregazione strutturata

#### *Componente: Salubrità*

Indicatore: Inquinamento ufficialmente rilevato

Indicatore: Presenza di aree verdi pubbliche

#### *Componente: Sussidiarietà*

Indicatore: Presenza di gruppi organizzati della società civile bene pubblico

#### *Componente: Soggetti sociali deboli*

Indicatore: Presenza di servizi per i senza dimora

#### *Componente: Informazione*

Indicatore: Sportelli informativi

Indicatore: Presenza territoriale di servizi per emergenze

Ove possibile, si è preferito raccogliere il dato 'grezzo', cioè il numero di incidenza di un particolare fenomeno. Per esempio, il numero di lampioni non funzionanti, il numero di minacce alla sicurezza personale, il numero di auto in seconda fila, etc. Nei casi più complessi, come per esempio in quelli che richiedono una valutazione della qualità di fenomeni multi-dimensionali (es:

gestione dei rifiuti, qualità dei marciapiedi, etc.), si è preferito utilizzare della scale a 5 valori che puntano ad offrire una valutazione 'di massima' del fenomeno osservato previo 'consenso' da parte dei membri del team e basandosi sul monitoraggio diretto o sull'esperienza pregressa.

Poiché gli indicatori potrebbero non risultare completamente autoevidenti, qui di seguito viene presentata una descrizione approfondita di ogni indicatore. Ovviamente, tale descrizione va intesa come una guida operativa, flessibile ed emendabile, volta semplicemente a facilitare il lavoro di raccolta dei cittadini e garantire una coerenza di fondo per la ricerca svolta.

### Sicurezza

#### *SICINF 2 - Numero di minacce alla sicurezza lungo il percorso selezionato*

Con questo indicatore s'intende rilevare il numero di minacce all'incolumità fisica presenti lungo il percorso selezionato. Con il termine 'minacce' ci si riferisce a problemi infrastrutturali che possono risultare potenzialmente pericolosi per la sicurezza dei cittadini. Per esempio, un palo della luce inclinato, una voragine sul mano stradale, un ponteggio abbandonato e così via. In questo indicatore non rientra l'eventuale bassa qualità della manutenzione delle strade e dei marciapiedi, che invece viene misurata dagli indicatori IGSTRA e MARCIA.

### Accesso, Adeguatezza e Affidabilità dei Servizi

#### *RISTAND - Rispetto degli standard esistenti*

L'indicatore RISTAND si propone di misurare la differenza tra gli standard selezionati e l'erogazione effettiva del servizio. Si tratta di calcolare le eventuali differenze nell'unità di misura prevista dallo standard (che ovviamente può variare: giorni di attesa per l'allaccio di un servizio; metri cubi di acqua; minuti di attesa per il trasporto pubblico, etc.).

### Connettività

#### *MEZPUB - Numero di mezzi pubblici che collegano la zona monitorata ad altri riferimenti chiave della città o a zone extraurbane rilevanti*

Questo indicatore conta il numero mezzi pubblici (autobus, tram, treni, etc.) che permettono di collegare la zona monitorata ai luoghi più importanti della città (dove sono presenti servizi significativi per la cittadinanza, come l'ospedale, la scuola, l'amministrazione comunale, la stazione, etc.). L'indicatore vuole offrire una visione di massima della 'connettività' di cui gode l'area monitorata. Se si ritiene che alcune zone extraurbane siano di importanza strategica per l'area monitorata (per esempio, una

fabbrica dove lavorano molti cittadini o un'altra città dove si recano regolarmente i pendolari), si può inserire tale zona extraurbana nel conteggio. Queste informazioni dovrebbero essere reperibili presso l'azienda dei trasporti o su una qualunque mappa del trasporto pubblico.

*TRAFFIC - Numero di ore giornaliere in cui si registrano ingorghi*

Questo indicatore intende sintetizzare l'intensità degli ingorghi automobilistici. La fonte può essere l'osservazione diretta o l'esperienza pregressa (purché ampiamente condivisa). Si tratta di individuare, all'interno della zona monitorata, i punti principali dove si creano ingorghi e calcolare il numero di ore giornaliere durante le quali si presentano. Per ingorghi, s'intende una situazione per cui il traffico di automobili scorre con difficoltà (le auto restano immobili o quasi per un periodo di tempo prolungato), i semafori diventano superflui e la circolazione degli autoveicoli è resa molto difficile. Il dato va registrato giorno per giorno nell'arco teorico di una settimana. Ciò vuol dire, che durante il mese di monitoraggio, si dovrà registrare l'indicatore per i sette giorni della settimana, ma non necessariamente in ordine. Purché alla fine ci sia un dato per il Lunedì, uno per il Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato e Domenica.

*DOPSOST - Numero di auto parcheggiate in doppia fila nelle ore di punta*

Si tratta del conto delle auto parcheggiate in doppia fila (o a partire dalla doppia fila) incontrate durante il percorso di monitoraggio. Normalmente, le ore di punta sono quelle in cui ci si reca a lavoro o si lascia l'ufficio. Ogni team ha però la libertà di definire quale orario di punta è più rispondente alle caratteristiche specifiche del luogo monitorato. Nel conteggio si devono includere anche le auto parcheggiate in doppia (o terza, o quarta) fila con conducente a bordo.

*PEDON - Numero di volte in cui il pedone è costretto ad attraversare senza passaggi pedonali*

Durante il percorso di monitoraggio, si riporta quante volte non è possibile recarsi da un luogo ad un altro seguendo i percorsi pedonali. Questo permette di calcolare le interruzioni della pedonalizzazione. Ovviamente questo indicatore richiede una particolare attenzione, proprio perché costringe il team (o il cittadino che si prenderà l'incarico di rilevarlo) ad attenersi scrupolosamente ai percorsi pedonali. Una volta definito il percorso di monitoraggio, ci si dovrà attenere a tale percorso e segnalare ogni qualvolta la pedonalizzazione s'interrompe o costringe a cambiare direzione (cioè porta il cittadino ad allontanarsi dal percorso predefinito).

*BARRIERE - Numero di barriere architettoniche*

Non esiste una definizione univoca di barriera architettonica, proprio perché il concetto esprime una realtà soggettiva. Ciò che è una barriera per un disabile su sedia a rotelle, potrebbe non essere una barriera per un non-vedente e così via. Quindi, in questo caso, ci si atterrà al novero più convenzionale di barriere architettoniche che include: scale senza rampe, percorsi pedonali che terminano contro un marciapiede senza scivolo, auto parcheggiate contro gli scivoli, marciapiedi troppo stretti (e simili). Si suggerisce a questo proposito di coinvolgere uno o più cittadini disabili nella valutazione, anche perché la loro esposizione alle barriere architettoniche è diretta, mentre quella di un cittadino non disabile è solamente simulata. *Nota: i semafori audio sono così poco diffusi in Italia, che si sconsiglia di inserire la loro mancanza tra le barriere architettoniche. Ovviamente sarebbe utile segnalare nel rapporto la loro eventuale presenza come un fattore di progresso.*

#### Rifiuti solidi urbani

*RIFSOL - Scala di valutazione della presenza e del livello del servizio relativo ai rifiuti solidi urbani.*

Questo indicatore viene calcolato con una scala di valutazione piuttosto semplice. Ovviamente, il team dovrà fare uno sforzo di sintesi, scegliendo il valore della scala che meglio descrive la situazione complessiva della gestione dei rifiuti nell'area monitorata. È importante raggiungere il consenso tra i membri del team e segnalare nel rapporto qualora ciò non sia stato possibile.

*RIFSTRA - Scala di valutazione della presenza di rifiuti in strada*

Vista la diffusione del fenomeno di dismissione dei rifiuti solidi urbani fuori dalle aree predefinite, si è pensato di introdurre un indicatore apposito che punta a misurare l'incidenza del fenomeno di rifiuti lasciati in strada. In questa rilevazione vanno, quindi, considerati sia i rifiuti non raccolti sia quelli lasciati fuori dalle aree previste. Come nel caso di RIFSOL, si utilizza una scala di valutazione e si attribuisce il valore più consono allo stato complessivo del fenomeno (tramite consenso).

#### Salubrità

*IGSTRA - Scala di valutazione dell'igiene complessiva delle strade e dei marciapiedi*

Come nei casi precedenti, anche questo indicatore si misura attraverso una scala a cinque valori che punta a descrivere al meglio l'igiene 'complessiva' delle strade e dei marciapiedi. Attribuzione per consenso.

*AREVER2 - Scala di valutazione delle aree verdi*

La scala di valutazione delle aree verdi si propone di fornire una descrizione generale dello stato di manutenzione delle aree verdi incontrate durante il percorso. Anche in questo caso, come in tutti i casi di emissione di un giudizio, vale la regola del consenso.

*TEMLIB - Numero di aree per il tempo libero e sport all'aria aperta*

Si tratta di contare il numero di aree che permettono di fare attività sportiva all'aria aperta (es: percorsi per podisti, piscine comunali, etc.) ed occupare il tempo libero (es: parchi giochi, biblioteche, etc.). L'accento è sulla fruibilità delle strutture, non tanto sulla loro proprietà: quindi, possono essere conteggiate anche strutture private (es: campi di calcetto messi a disposizione da parrocchie), purché l'accesso sia consentito liberamente a tutti.

Manutenzione

*DECURB - Scala di valutazione del decoro urbano*

Attraverso una scala a cinque valori, s'intende dare una valutazione complessiva dell'uso più o meno disciplinato delle superfici pubbliche. La valutazione descrive complessivamente lo stato del decoro urbano dell'area monitorata attraverso il consenso interno alla squadra di cittadini valutatori. Tra gli elementi da valutare rientrano i muri imbrattati (cercando di distinguere tra murali, che hanno un evidente valore artistico, e semplici scritte spray), i poster elettorali esposti al di fuori delle aree previste, cartelloni pubblicitari selvaggi.

*ILLUM1 - Numero di lampioni spenti o non funzionanti correttamente*

Si tratta di contare il numero di lampioni spenti o non funzionanti (es: ad intermittenza o a luce fioca) durante il monitoraggio della zona.

*ILLUM2 - Superficie oscura nella zona monitorata*

La scala di valutazione intende misurare lo stato complessivo del livello di illuminazione della zona monitorata. Per misurare questo indicatore, può essere utile che i cittadini si appuntino (anche a margine delle griglie o su un taccuino) in quante occasioni si trovano a passare per zone oscure durante il monitoraggio. Ovviamente, questo indicatore va monitorato durante il monitoraggio serale. Si suggerisce anche di evitare un orario in cui il traffico di auto è sostenuto, poiché ciò potrebbe alterare la rilevazione dell'oscurità (diminuita dai fari delle automobili). Per zona oscura si deve intendere un'area in cui non sia possibile distinguere il volto di un'altra persona a circa quindici passi di distanza.

*MARCIA - Scala di valutazione della manutenzione dei marciapiedi*

Si tratta di una scala a cinque valori per la valutazione complessiva dello stato di manutenzione dei marciapiedi.

### *DEFLUS - Scala di valutazione del deflusso delle acque*

Si tratta di una scala a cinque valori per la valutazione complessiva del deflusso delle acque nella zona monitorata. Si fa riferimento all'esperienza pregressa dei cittadini o di residenti, poiché non è detto che fenomeni temporaleschi si verifichino durante il mese di monitoraggio.

### Soggetti sociali deboli

#### *SFD1 - Numero approssimativo di senza fissa dimora lungo il percorso monitorato*

Si tratta di un conteggio approssimativo delle persone senza dimora che dormono in strada o nei luoghi pubblici attraverso i quali si passa durante il percorso di monitoraggio. Il *one-night survey* (in cui si registra il numero di persone senza dimora che risiedono in strada nell'arco di una notte) è una delle metodologie più utilizzate nel campo della ricerca sociale sul fenomeno. Non essendo tecnicamente possibile identificare le persone senza dimora in modo inequivocabile, ci si dovrebbe attenere al numero anche (molto approssimativo) di coloro che dormono all'aperto negli orari notturni.

#### *SFD2 - Numero di luoghi di ritrovo/ pernottamento di senza fissa dimora lungo il percorso monitorato*

In questo caso, si tratta più semplicemente di registrare il numero di luoghi di ritrovo/pernottamento all'aperto delle persone senza dimora. Per esempio, se in una piazza si riscontra un capannello di persone senza dimora davanti alla chiesa, uno all'angolo della farmacia comunale ed un ultimo nel giardino della piazza, il numero da registrare sarà 3. È molto utile prendere anche degli appunti sulla collocazione di questi gruppi per proporre azioni di miglioramento nel rapporto finale.

#### *PROSTI - Conteggio luoghi di prostituzione*

Si tratta di contare il numero di luoghi (non di individui) dove si raccolgono generalmente le prostitute all'interno della zona monitorata. In questo caso valgono i luoghi 'pubblici', non quelli privati. L'analisi si limita alla zona monitorata, anche se la prostituzione potrebbe concentrarsi in aree extraurbane. Qualora ciò fosse in caso, sarebbe comunque utile riportare delle osservazioni generali sulla distribuzione topografica del fenomeno e l'entità del problema nel rapporto finale.

### Informazione

#### *ORIENT - Presenza mappe rete trasporto pubblico*

Si tratta di un conteggio delle mappe della rete trasporto pubblico presenti nella zona monitorata. In questo caso ci si riferisce a mappe esposte alle fermate degli autobus o cartelloni del tipo 'voi siete qui' lungo il percorso monitorato. È importante segnalare

anche il rapporto tra fermate dei mezzi pubblici e presenza delle mappe: ciò serve a capire quante fermate riportano delle mappe e quante non lo fanno. In questo non indicatore, non si considerano cartelli o segnaletica generale.

#### *SEGNAL - Scala di valutazione della segnaletica di base*

La scala di valutazione serve per dare una descrizione complessiva della completezza della segnaletica di base per un passante, cioè un cittadino che non sappia necessariamente dove si trova o come arrivare alla propria destinazione. In questo caso si cerca di valutare il livello di orientamento offerto al cittadino passante da parte della segnaletica generale.

**Per agevolare la compilazione della *Griglia per il monitoraggio diretto*, si allega in appendice al manuale un esempio di scheda compilata a mano.**

#### ***La rilevazione indiretta***

Le informazioni rilevate direttamente vengono completate ed integrate da una serie di dati forniti direttamente dalle amministrazioni e dalle istituzioni di riferimento. Se i dati vengono forniti in modo non sistematico, è sufficiente che vengano successivamente organizzati all'interno delle sezioni contenute nella *Griglia per il monitoraggio indiretto*. In tale ambito della rilevazione il ruolo del referente dell'amministrazione è fondamentale, sia per la raccolta stessa delle informazioni, che per i necessari contatti, sempre finalizzati al reperimento dei dati, con le varie strutture amministrative da coinvolgere.

I dati relativi alla rilevazione indiretta possono essere raccolti:

- Prima del monitoraggio diretto, grazie ad una stretta collaborazione tra coordinatore del team ed amministrazioni (opzione preferibile);
- Durante il monitoraggio diretto, secondo la tempistica stabilita dai coordinatori ed i referenti amministrativi;
- Dopo il monitoraggio diretto, qualora sia impossibile farlo a monte del processo di rilevazione diretta.

A seguire una descrizione dei singoli indicatori:

#### Sicurezza

##### *INCFIS - Incolumità fisica diretta (crimine)*

Ricerca il numero di aggressioni denunciate nella zona di riferimento. Non si tratta di atti criminali qualsiasi, ma di crimini che prevedano un effetto lesivo dell'incolumità personale. Nella griglia, si fornisce una lista flessibile e completabile di tipologie di atti criminali, che include: rapine, scippi, furti d'auto, furti in casa, stupri, omicidi con categorie residuali personalizzabili ('altro'). Si devono selezionare massimo 5 categorie ed il periodo di riferimento è il 2009.

##### *SICINF - Sicurezza dell'infrastruttura pubblica*

Questo indicatore serve a dare un'idea del numero di immobili non sicuri presenti nella zona monitorata. Quindi il modo più semplice per rilevarlo 'indirettamente' è quello di chiedere l'elenco degli immobili pubblici e privati presenti nella zona monitorata e dichiarati inagibili (o pericolosi) dal Comune, Magistratura e Protezione Civile. In questo caso, è importante rilevare qualora questi dati non esistano o non siano assolutamente rispondenti al reale stato delle cose.

#### Accesso, Adeguatezza e Affidabilità dei Servizi

##### *STANDARD - Presenza di standard per la fornitura di servizi*

Al giorno d'oggi un numero crescente di servizi ai cittadini riporta degli standard espliciti. Questo indicatore conta il numero di servizi (all'interno di una lista che include acqua, gas, elettricità, mezzi pubblici, rifiuti solidi urbani ed una serie di categorie aggiuntive personalizzabili) per cui sono previsti degli standard espliciti (quindi standard contenuti in documenti pubblici e vincolanti).

##### *GESREC1 - Gestione reclami*

Questo indicatore registra il numero di servizi (tra quelli identificati nell'indicatore STANDARD) per cui è previsto un servizio di gestione reclami esplicito (es: un numero verde per presentare reclami).

##### *GESREC2 - Rapporto tra reclami processati e reclami non ancora evasi*

Si esprime in termini percentuali sulla somma di tutti i reclami effettuati negli ultimi 12 mesi (per questa sperimentazione vale l'anno 2009). Si tratta quindi di indicare il numero di reclami ricevuti, quelli evasi e calcolare la percentuale dei secondi in riferimento ai primi.

## Socialità

### *AGGSTRU - Aggregazione strutturata*

Si tratta del numero dei principali luoghi di ritrovo della zona monitorata. Per esempio, circoli ricreativi, teatri comunali, cinema, a cui si dovranno aggiungere eventi specifici organizzati nel corso del 2009 (feste di quartiere in piazza, proiezioni all'aperto, spettacoli di strada, ecc.)

## Salubrità

### *INQUI - Inquinamento ufficialmente rilevato*

Registra il livello ufficiale di inquinamento atmosferico da polveri ed altri inquinanti come monitorato dal Comune. Si fa riferimento al dato medio cittadino (non a quello specifico della zona monitorata). Il periodo di riferimento è il tasso medio del 2009.

### *AREVER 1 - Presenza di aree verdi pubbliche*

Si registra il numero di aree verdi pubbliche nella zona monitorata. Per aree verdi s'intende aree pubbliche destinate al verde dove i cittadini possano avere accesso 'libero', cioè non ristretto da vincoli di appartenenza (es: giardini di club privati), né economici (es: giardini a pagamento). Non si considerano neppure i giardini privati, tanto meno le aiuole o le siepi che separano le strade/marciapiedi. Qualora tale dato non fosse disponibile, si può provare a rilevarlo direttamente.

## Sussidiarietà

### *SUSSID - Presenza di gruppi organizzati della società civile bene pubblico*

Si tratta di registrare il numero ufficiale di organizzazioni della società civile che abbiano la sede e/o svolgano attività nella zona monitorata. Esempi di organizzazioni includono: gruppi di volontariato, ONG, associazioni ricreative e sportive, sindacati, associazioni attive nel sociale (anche quelle a carattere religioso), gruppi ambientalisti e affini. Questo dato dovrebbe essere direttamente disponibile presso l'archivio delle associazioni di promozione sociale del Comune. Qualora non fosse disponibile, sarebbe comunque utile rilevare alcune informazioni generali (anche aneddotiche e qualitative) sulla presenza di società civile organizzata nella zona monitorata.

## Soggetti sociali deboli

### *SERVSFD - Presenza di servizi per i senza dimora*

Questo indicatore intende stabilire se esistono dei servizi specifici per persone senza fissa dimora (es: dormitori, mense, raccolta e distribuzione indumenti usati, ecc.) operanti nella zona monitorata. Si richiede anche di calcolarne il numero.

## Informazione

### *INFOSPOR - Sportelli informativi*

Si tratta di registrare il numero di sportelli informativi (chioschi, etc.) presenti nella zona monitorata che forniscano informazioni a residenti e passanti circa l'orientamento generale ed i principali servizi disponibili nella zona.

### *EMERG - Presenza territoriale di servizi per emergenze*

Si tratta di registrare il numero di commissariati, caserme dei carabinieri e dei vigili del fuoco e postazioni 118 presenti della zona monitorata.

## ***Suddivisione dei compiti di rilevazione all'interno del team locale***

Per agevolare la raccolta dei dati durante le fasi di monitoraggio, è consigliabile dividere le responsabilità all'interno di ogni team. In questo modo, sarà più facile raccogliere dati diversificati durante sole due fasi di monitoraggio (una giornaliera/serale ed una notturna), così da risparmiare tempo ed energie. Infatti, è impensabile che tutti i valutatori raccolgano tutte le informazioni allo stesso tempo.

Operativamente, si suggerisce di dividere la squadra in cinque coppie di valutatori. Ogni coppia verrà deputata alla raccolta di un certo 'paniere' di indicatori. In base alle preferenze di ogni squadra locale, le varie coppie di valutatori potranno agire in modo simultaneo (durante un monitoraggio collettivo, in cui ogni coppia si concentra sul proprio paniere di indicatori seppur condividendo l'esperienza comune) oppure separato (per esempio, lasciando la libertà ad ogni coppia di organizzarsi negli orari più congeniali).

A scopo puramente esemplificativo si riporta la seguente suddivisione:

Coppia 1: PEDON, BARRIERE, SICINF2

Coppia 2: RIFSOL, RIFSTRA, IGSTRA, MARCIA,

Coppia 3: DECURB, AREVER2, DOPSOST, TRAFFIC

Coppia 4: ORIENT, SEGNAL

Coppia 5 (monitoraggio notturno)<sup>7</sup>: ILLUM1, ILLUM2, SFD1, SFD2, PROSTI

Gli indicatori MEZPUB, TEMPLIB, RISTAND, DEFLUS vengono rilevati attraverso un lavoro di ricerca parallelo, soprattutto sulle documentazioni ufficiali, mappe dei trasporti pubblici, analisi dirette delle erogazioni ed esperienza pregressa.

### ***Quando effettuare il monitoraggio***

Gli indicatori per il monitoraggio diretto puntano a descrivere fenomeni molto differenti tra di loro al fine di generare una descrizione complessiva e multi-livello della qualità urbana. Data la loro diversificazione, però, non tutti gli indicatori possono essere rilevati allo stesso momento. Per esempio, alcuni indicatori relativi all'illuminazione richiedono un monitoraggio serale o notturno, mentre quelli relativi alla segnaletica potrebbero essere più facilmente rilevati durante il giorno.

Quindi, si pone la domanda: quando effettuare le attività di monitoraggio?

A questo scopo, si propone di dividere il monitoraggio in due fasi:

1. Fase diurna o serale: la maggior parte degli indicatori si può rilevare in qualsiasi momento del giorno. Al fine di minimizzare lo sforzo, si consiglia di realizzare un monitoraggio del percorso a cavallo di un 'orario di punta' in modo da essere in grado di rilevare automaticamente anche gli indicatori TRAFFIC e DOPSOST. Inoltre, l'effettuazione del monitoraggio durante un orario di punta aumenta la visibilità dell'iniziativa nei confronti dei cittadini. Gli orari di punta più significativi verranno scelti dai membri del team locale.
2. Fase notturna: questa fase potrebbe cominciare intorno alle ore 21h00, quando le strade cominciano a liberarsi delle automobili e del passaggio di cittadini. In questa fase si dovrebbero rilevare i seguenti indicatori: ILLUM1, ILLUM2, SFD1, SFD2, PROSTI. Nulla toglie che durante questo monitoraggio si possano rilevare anche altri indicatori (in base alle esigenze e disponibilità del team di cittadini).

---

<sup>7</sup> A differenza delle altre coppie, che potrebbero scegliere i propri orari in modo differenziato, la Coppia 5 dovrà necessariamente effettuare il monitoraggio notturno.

Alcuni indicatori (es: TRAFFIC) potrebbero richiedere una osservazione ripetuta per i singoli giorni della settimana. Qualora non sia possibile effettuare delle brevi osservazioni ripetute, si può rilevare l'indicatore attraverso l'esperienza pregressa dei cittadini residenti, consultandosi con gli abitanti dell'area. In questo modo, si può fare una stima generale del modo in cui il fenomeno si ripete nel corso del tempo.

#### **Box 2 – Alcuni suggerimenti per la fase di raccolta dei dati**

- Il concetto 'contenitore' di qualità urbana è scomposto in componenti, dimensioni ed indicatori. Sono questi ultimi ad essere misurati durante la fase di monitoraggio.
- L'approccio spaziale adottato prevede l'identificazione di un'area della città che possa fungere da 'campione esemplificativo' all'interno della quale si svolgerà il monitoraggio sulla base di percorso esaustivo e percorribile.
- La rilevazione degli indicatori si suddivide in 'diretta' ed 'indiretta'. Diretta: informazioni raccolte dal team di cittadini valutatori durante il monitoraggio del percorso. Indiretta: informazioni fornite dalle amministrazioni comunali (o altre fonti rilevanti).
- È utile che il team si suddivida i compiti di rilevazione, così da evitare che tutti i membri debbano monitorare tutti gli indicatori.
- Ogni coppia può stamparsi la sezione della griglia che si riferisce ai propri indicatori.
- Ove possibile è meglio muoversi insieme, anche se ciascuna coppia rileverà ambiti diversi.
- Il monitoraggio si divide in due fasi: una fase diurna/serale ed una fase notturna.
- Prima di effettuare il monitoraggio, fare un sopralluogo dell'area identificata per studiarne caratteristiche generali e percorribilità.

- Se la strada consente una veduta complessiva, è sufficiente percorrere un solo lato del marciapiede. Se la strada è troppo ampia, percorrere ambedue i lati.
- Condividere dubbi con gli altri membri del team.
- Coinvolgere anche i passanti per richiedere informazioni e suggerimenti utili alla raccolta dei dati.
- I dati vengono raccolti su delle Griglie, che vanno usati come veri e propri taccuini su cui segnare anche osservazioni specifiche.

## 2.4 L'analisi dei dati

### *Organizzazione delle informazioni*

Non appena completate le due griglie per la raccolta dei dati (sia quella del monitoraggio diretto, sia quella del monitoraggio indiretto), si procede all'immissione dei dati nel Database in Excel fornito in appendice al presente manuale.

Il Database è organizzato in quattro sezioni diverse.

La prima sezione (primo foglio di lavoro) è dedicata alle informazioni tecniche relative alla valutazione civica. Come riportato in Figura 2, si tratta di inserire dati puramente logistici relativi alla valutazione ed all'area monitorata.

**Figura 2 – Informazioni tecniche relative alla valutazione civica**

	A	B	C	D
1	COMUNE	[inserire]		
2	AREA MONITORATA	[inserire]		
3	POPOLAZIONE	[inserire]		
4	ALTRE INFORMAZIONI	[inserire]		
5	TEAM LEADER	[inserire]		
6	RECAPITO TELEFONICO	[inserire]		
7	RECAPITO EMAIL	[inserire]		
8				
9				
10				
11				

Il secondo foglio di lavoro consente di inserire i valori relativi a tutti gli indicatori del monitoraggio diretto.

Figura 3 – Database valori indicatori diretti

	A	B	C
1	SICINF2	[inserire totale]	
2	DOPSOST	[inserire numero di X]	
3	PEDON	[inserire numero di X]	
4	BARRIERE	[inserire numero di X]	
5	RIFSOL	[inserire valore 0-4]	
6	RIFSTRA	[inserire valore 0-4]	
7	IGSTRA	[inserire valore 0-4]	
8	AREVER2	[inserire valore 0-4]	
9	DECURB	[inserire valore 0-4]	
10	MARCIA	[inserire valore 0-4]	
11	ILLUM1	[inserire numero di X]	
12	ILLUM2	[inserire valore 0-4]	
13	DEFLUS	[inserire valore 0-4]	
14	ORIENT	[inserire numero di X]	
15	SFD1	[inserire numero di X]	
16	SFD2	[inserire numero di X]	
17	PROST1	[inserire numero di X]	
18	MEZPUB	[inserire totale]	
19	SEGNAL	[inserire valore 0-4]	
20	TEMLIB	[inserire totale]	
21	TRAFFIC	[inserire media ore]	
22	RISTAND1	[inserire differenza]	
23	RISTAND2	[inserire differenza]	
24	RISTAND3	[inserire differenza]	
25	RISTAND4	[inserire differenza]	
26	RISTAND5	[inserire differenza]	
27			
28			
29			

Infine il terzo foglio di lavoro permette di inserire i valori della rilevazione indiretta, contenuti nella *Griglia per il monitoraggio indiretto*.

Figura 4 – Database valori indicatori indiretti

	A	B	C
1	INCFIS	[inserire numero complessivo]	
2	SICINF1	[inserire numero complessivo]	
3	STANDARD	[inserire numero complessivo]	
4	GESREC1	[inserire numero complessivo]	
5	GESREC2	[inserire media percentuali]	
6	AGGSTRU	[inserire totale]	
7	INQUI	[inserire tasso medio]	
8	AREVER1	[inserire numero complessivo]	
9	SUSSID	[inserire numero complessivo]	
10	SERVSFD	[inserire numero complessivo]	
11	INFOSPOR	[inserire numero complessivo]	
12	EMERG	[inserire totale]	
13			
14			
15			

Il Database è utile per a) sistematizzare i dati; b) produrre delle tabelle o dei grafici (che potrebbero essere utili per la redazione del rapporto); c)

monitorare il processo di valutazione, poiché permette di vedere a colpo d'occhio quali informazioni sono ancora mancanti. Il Database può anche essere un utile veicolo di scambio di informazioni tra i team locali ed il Gruppo di Lavoro Nazionale.

I dati possono essere inseriti in modo regolare e continuativo, senza dover attendere che la fase di monitoraggio sia completata prima di completare i fogli di lavoro. In questo senso, il Database può anche essere uno strumento utile alla gestione del progetto, sul quale evidenziare le informazioni ancora mancanti prima della chiusura della fase di rilevazione.

### ***Attribuzione dei punteggi***

Una volta completato il processo di monitoraggio, e dopo aver terminato l'inserimento delle informazioni nei primi tre fogli del Database, il team dovrà incontrarsi per l'attribuzione dei punteggi.

Questo passaggio presenta un momento di sintesi dopo un'intera fase di monitoraggio dedicata alla raccolta di dati specifici. Una fase di sintesi è necessaria per 'fare un passo indietro' ed osservare i dati raccolti con un'ottica complessiva, che aiuti i cittadini valutatori ad esprimere dei giudizi ponderati, informati e generali. Inoltre, l'attribuzione dei punteggi consente anche al team di identificare un ordine di priorità sulla base del quale decidere su quali problemi agire immediatamente, proponendo azioni di miglioramento alle pubbliche amministrazioni.

La fase di attribuzione dei punteggi viene svolta seguendo di pari passo la suddivisione in dimensioni. Le domande cui cerca di rispondere sono le seguenti: sulla base dei dati concreti e delle esperienze prodotte dalla fase di monitoraggio diretto e indiretto, come si può valutare lo stato complessivo di ogni dimensione della qualità urbana? Che giudizio generale si può emettere sulla base delle informazioni raccolte (che restano molto specifiche e disaggregate)?

I punteggi vanno riportati su un *Sommario per l'assegnazione dei punteggi finali*, che fa parte delle appendici al presente manuale. Sul *Sommario* vanno indicati i valori dei singoli indicatori relativi ad ogni dimensione, in modo che possano favorire un esame complessivo. È utile tener presente anche le osservazioni riportate sulle *Griglie* e l'esperienza maturata dai cittadini partecipanti, poiché la fase di assegnazione dei punteggi *non vuole essere una mera trascrizione dei singoli indicatori ma, in principio, dovrebbe tener presente anche la valutazione complessiva dell'intero team*.

Questo passaggio quindi richiede un sforzo sintetico da parte dei cittadini coinvolti nella ricerca. Lo scopo è passare da informazioni particolari e disaggregate ad un giudizio di insieme.

I punteggi si attribuiscono per consenso. Se esistono posizioni differenti all'interno del team, è bene che queste vengano motivate al fine di raggiungere una decisione consensuale. Se è impossibile raggiungere il consenso, si può procedere ad una votazione segnalandola opportunamente nella parte relativa alla Motivazione.

Nella Motivazione è anche importante esplicitare le ragioni che hanno portato al punteggio, argomentando anche sulla base dell'esperienza comune maturata durante il monitoraggio. Come si vedrà, questa sezione sarà poi molto utile nella stesura del rapporto finale.

#### Esempio di assegnazione punteggi:

##### **SICUREZZA**

Incolunità fisica (INFSIC): Numero complessivo crimini **5**

Sicurezza dell'infrastruttura pubblica (SICINF1): Numero di immobili **3**

Sicurezza dell'infrastruttura pubblica (SICINF2): Numero minacce nel percorso **2**

##### Legenda punteggi

0 = La zona monitorata è molto insicura. Rischi costanti per la sicurezza personale.

1 = La zona monitorata è insicura. Vari rischi per la sicurezza personale.

2 = La zona monitorata è insicura, ma i rischi non sono numerosi.

3 = La zona monitorata è abbastanza sicura, solo qualche rischio per la sicurezza personale.

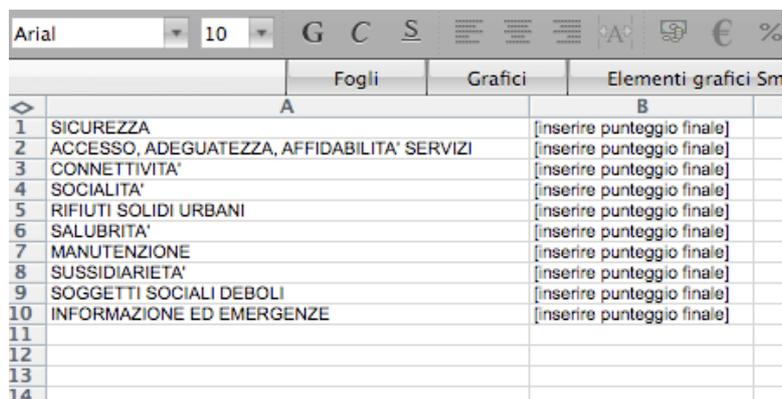
4 = La zona monitorata è completamente sicura.

Punteggio assegnato: 3 (*La zona monitorata è abbastanza sicura, solo qualche rischio per la sicurezza personale*).

Motivazione: Il team ha convenuto consensualmente che la zona monitorata fosse 'abbastanza sicura'. Attraverso l'osservazione diretta, i cittadini partecipanti hanno avuto modo di rendersi conto del livello più che sufficiente di sicurezza dell'area, anche interloquendo con persone residenti. Questa constatazione è ampiamente confermata dal numero relativamente basso di minacce all'incolumità fisica dovute ad azioni criminali e a problemi nell'infrastruttura pubblica, come riportato nei dati del monitoraggio.

Una volta completata la fase di assegnazione dei punteggi, tutti i valori finali vanno riportati sul quarto foglio di lavoro del Database (foglio Excel).

**Figura 5 – Punteggi finali delle dimensioni**



	Fogli	Grafici	Elementi grafici Sm
1	SICUREZZA	[inserire punteggio finale]	
2	ACCESSO, ADEGUATEZZA, AFFIDABILITA' SERVIZI	[inserire punteggio finale]	
3	CONNETTIVITA'	[inserire punteggio finale]	
4	SOCIALITA'	[inserire punteggio finale]	
5	RIFIUTI SOLIDI URBANI	[inserire punteggio finale]	
6	SALUBRITA'	[inserire punteggio finale]	
7	MANUTENZIONE	[inserire punteggio finale]	
8	SUSSIDIARIETA'	[inserire punteggio finale]	
9	SOGGETTI SOCIALI DEBOLI	[inserire punteggio finale]	
10	INFORMAZIONE ED EMERGENZE	[inserire punteggio finale]	
11			
12			
13			
14			

### ***La tempistica***

Salvo problematiche eccezionali e non prevedibili, si ritiene che l'intero processo di valutazione non dovrebbe durare più di 2 (due) mesi, così sommariamente suddivisi:

- Formazione e reperimento informazioni indirette (7 giorni)

- Monitoraggio diretto (7 giorni lungo l'arco di un mese)
- Assegnazione punteggi (1 giorno)
- Redazione rapporto locale (21 giorni)

Ovviamente alcune di queste fasi possono molto facilmente sovrapporsi. Per esempio, la raccolta di informazioni indirette (fornite direttamente dalle pubbliche amministrazioni) è molto probabile che si protragga oltre una settimana, accavallandosi con la fase di monitoraggio diretto. Quest'ultima, però, richiede solamente 7 giorni di partecipazione diretta anche se collocati in modo flessibile all'interno di un ciclo di trenta giorni.

### ***Rapporto di valutazione locale***

A questo punto, tutti gli ingredienti per la redazione del rapporto di valutazione sono pronti. Il rapporto di valutazione locale può essere organizzato in modo flessibile, in base alle esigenze e priorità di ogni team. Per favorire la standardizzazione della valutazione, qui si offre una struttura tipo dell'indice del rapporto:

- *Prefazione* (a cura del referente civico regionale, pubblica amministrazione o referente civico locale) = max 1 pagina
- *Sommario esecutivo* (dove riportare in modo sintetico i risultati principali e le priorità di azione) = max 2 pagine
- *Introduzione* (dove si può raccontare anche l'esperienza della valutazione, i suoi effetti, i suoi alti e bassi) = max 3 pagine
- *Analisi dei dati* (sezione centrale dove vengono analizzati i dati raccolti)= max 15-20 pagine
- *Priorità ed azioni* (raccolge le osservazioni evidenziate durante il monitoraggio e, sulla base dei punteggi finali, traccia le priorità e propone delle raccomandazioni o piani di azione) = max 5 pagine

La sezione Analisi dei dati va sviluppata partendo dal *Sommario per l'assegnazione dei punteggi*, che già offre una suddivisione per dimensioni. A ciò, ovviamente, va aggiunta una piccola sezione descrittiva per ogni dimensione.

#### Esempio di analisi dei dati per il rapporto locale:

##### **SICUREZZA**

Punteggio finale 3 = La zona monitorata è abbastanza sicura, solo qualche rischio per la sicurezza personale.

Durante la fase di monitoraggio abbiamo riscontrato che, durante l'anno 2009, sono stati denunciati 5 crimini invasivi, in particolare si è trattato di 2 scippi avvenuti in via XXX, un furto di auto avvenuto nel box privato di un edificio in piazza XXX, e due furti di autoradio avvenuti rispettivamente a ridosso dell'Ospedale Comunale e lungo via XXX. Nel percorso di monitoraggio, ci siamo comunque resi conto che esiste una generale sensazione di sicurezza tra i cittadini residenti dovuta al fatto che il tipo di crimini commessi ha riguardato infrazione di piccola o lieve entità.

Sulla base di queste informazioni il team ha convenuto consensualmente che la zona monitorata fosse 'abbastanza sicura'. Attraverso l'osservazione diretta, i cittadini partecipanti hanno avuto modo di rendersi conto del livello più che sufficiente di sicurezza dell'area, anche interloquendo con persone residenti. Questa constatazione è ampiamente confermata dal numero relativamente basso di minacce all'incolumità fisica dovute ad azioni criminali e a problemi nell'infrastruttura pubblica, come riportato nei dati del monitoraggio.

#### **Box 3 - Da ricordare per uno svolgimento corretto della valutazione**

- I dati raccolti sulle griglie vanno poi sistematizzati nei database in excel forniti in allegato al presente manuale.
- A seguito della raccolta dati, il team organizza una riunione collettiva per l'assegnazione di punteggi. Questa fase è importante perché consente un passaggio sintetico per emettere un giudizio complessivo (anche se preliminare) sulle informazioni raccolte.

- Sulla base dei dati 'grezzi' e dei punteggi viene redatto un Rapporto di valutazione a livello locale che dovrà indicare anche delle 'priorità di azione' per individuare iniziative di miglioramento sulle quali coinvolgere la cittadinanza e l'amministrazione.

### ***CAPITOLO 3 – DIFFUSIONE DEI RISULTATI E COINVOLGIMENTO DELLA CITTADINANZA***

Con la conclusione del rapporto locale termina il lavoro di analisi e redazione a livello comunale. I dati raccolti nelle varie città che prendono parte alla sperimentazione verranno poi anche elaborati ed analizzati in un rapporto nazionale che darà conto della sperimentazione nel suo complesso, cercando anche di definire ed evidenziare gli elementi di ripetibilità e trasferibilità

È comunque fondamentale che il rapporto locale non resti un semplice esercizio di ricerca, ma divenga un vero e proprio strumento di azione. A questo scopo è importante che ogni team si attivi, singolarmente o congiuntamente con altri team e in raccordo con i referenti delle amministrazioni, per organizzare una presentazione pubblica dei risultati. Questa presentazione, che dovrebbe essere fatta preferibilmente in un luogo aperto al fine di garantire la massima partecipazione dei cittadini, ha la finalità di:

- condividere con la cittadinanza i risultati del lavoro di monitoraggio e sperimentazione;
- affrontare in maniera più ampia la questione del miglioramento dei servizi sottoposti a rilevazione, includendo anche ulteriori “punti di vista civici” (oltre a quelli dei cittadini partecipanti alla rilevazione).

In tal senso, la sezione del rapporto locale sulle Priorità ed Azioni dovrebbe essere trasformata in un vero e proprio programma di azione da sviluppare congiuntamente con le pubbliche amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento di organizzazioni e cittadini che non hanno partecipato alla valutazione. La produzione di una ‘massa critica’ significativa intorno al processo ed ai risultati della valutazione è una condizione indispensabile per il suo successo.

## ALLEGATI

1. Matrice degli indicatori (in Excel)
2. Griglia per il monitoraggio diretto
3. Fac-simile di Griglia per il monitoraggio diretto già compilata
4. Griglia per il monitoraggio indiretto
5. Sommario per l'assegnazione dei punteggi
6. Database (in Excel)