



Unione europea
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



Valutazione civica: metodologia e ruolo delle amministrazioni

Lorenzo Fioramonti

DFP-Formez

Roma, 20 gennaio 2010



La valutazione civica

- Oltre la 'customer satisfaction'
- Focus sulla 'oggettività' delle informazioni raccolte
- Cittadini come 'attori di ricerca': attraverso lo studio si rafforza l'impegno civico
- Punto di vista del cittadino: cos'è rilevante per il cittadino?
- Collaborazione: interazione cittadini-istituzioni nelle fasi di ricerca
- Non solo dati: il processo conta quanto i risultati



L'approccio

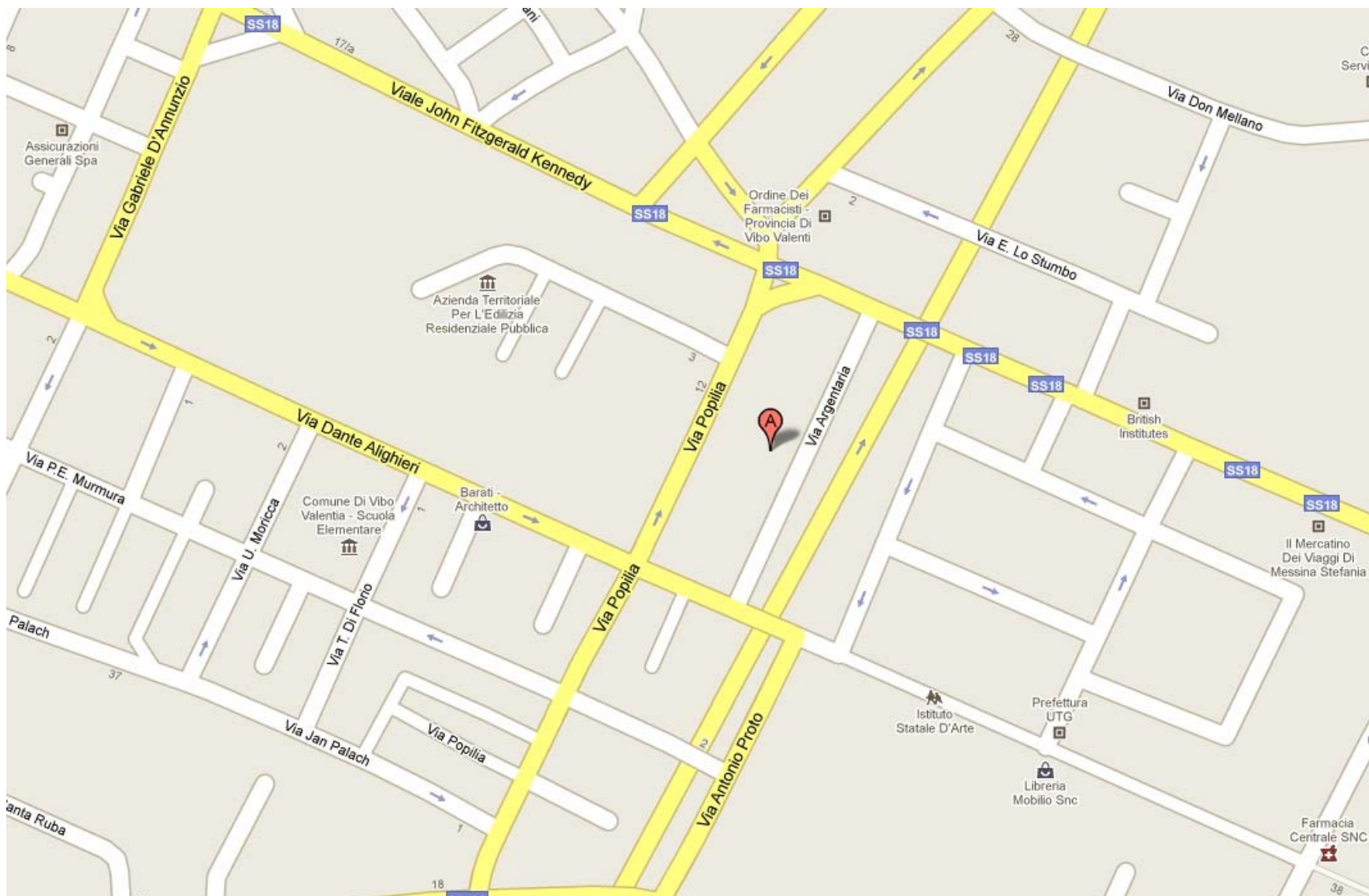
Framework concettuale: la 'qualità urbana'

- Concetto multilivello e sfaccettato
- Valutabilità amministrativa: cosa attiene alle responsabilità dell'amministrazione locale
- Operazionalizzazione: l'insieme di elementi e servizi con cui si confrontano i cittadini nella gestione regolare della propria giornata

Aggancio normativo

- Ove possibile riferimento al comma 461 Fin 2008 e carte dei servizi

Delimitazione spaziale: area geografica predefinita in grado di rappresentare il contesto complessivo





Come si fa

Il monitoraggio

- Osservazione diretta: singola o ripetuta
- Informazioni indirette: fornite dalle amministrazioni o reperite altrove

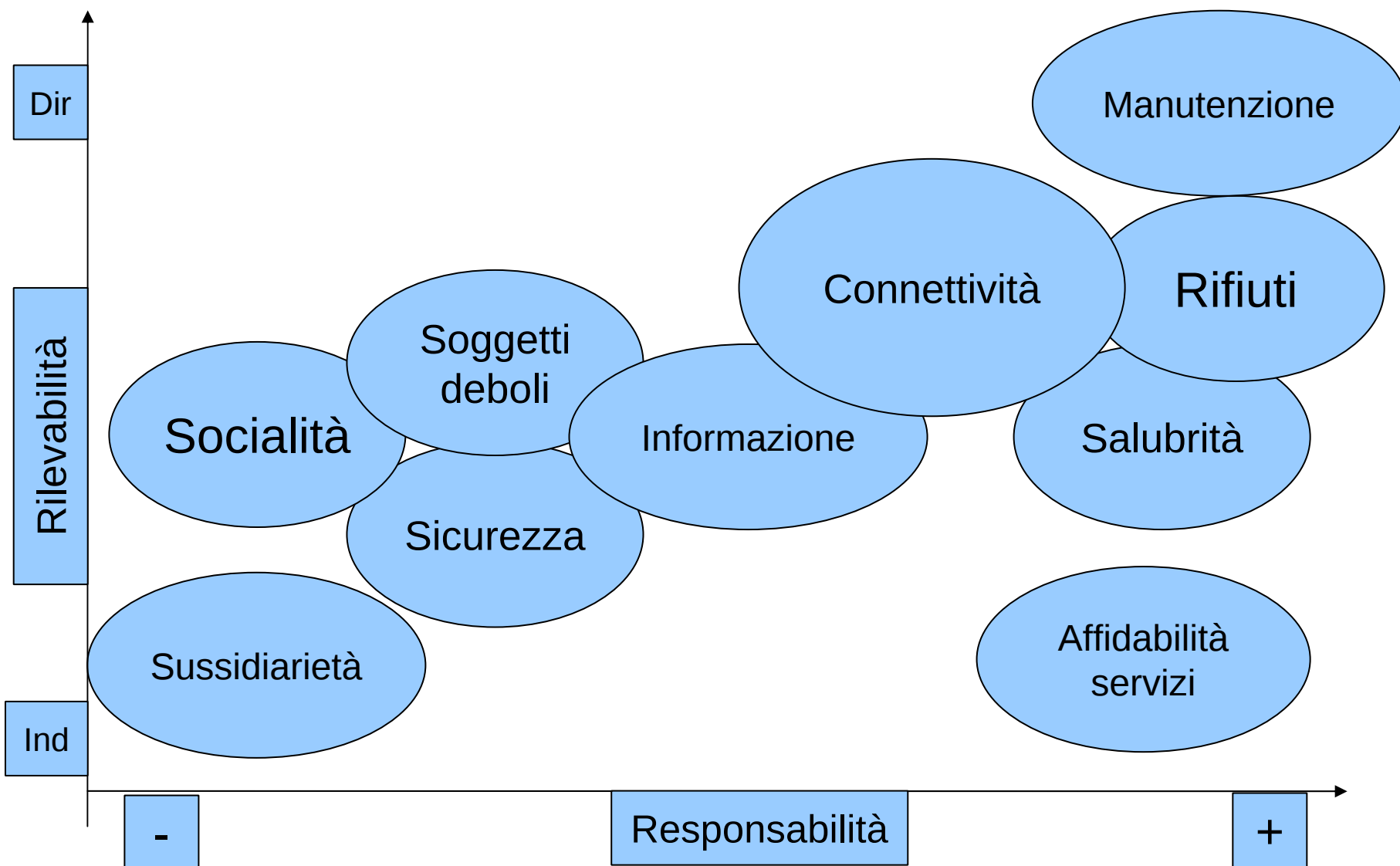
Il percorso

- *Safety audits*
- Percorso spaziale (esemplificativo dell'area monitorata)

Framework concettuale

- Qualità urbana: concetto contenitore e multidimensionale
- Focus nazionale: esperti, rappresentanti civici ed istituzionali per 'operazionalizzare' il concetto
- Output: Dimensioni 'imprescindibili' ed 'essenziali'

Definizione operativa di 'qualità urbana'



Gli indicatori (1)

Sicurezza

- Incolumità fisica personale (crimini commessi)
- Sicurezza dell'infrastruttura pubblica
 - Es: edifici inagibili, minacce alla sicurezza nel percorso

Accesso, adeguatezza, affidabilità dei servizi

- Presenza di standard per la fornitura dei servizi
- Gestione reclami
- Rapporto reclami processati e non evasi
- Rispetto standard

Informazione

- Sportelli informativi
- Presenza territoriale di servizi per emergenze
- Mappe rete trasporti e segnaletica

Gli indicatori (2)

Sussidiarietà

- Presenza gruppi organizzati che difendano questioni di bene pubblico

Soggetti sociali deboli

- Presenza di servizi per i senza dimora
- Presenza SFD e prostituzione

Socialità

- Aggregazione strutturata

Salubrità

- Inquinamento ufficialmente rilevato
- Igiene strade e aree verdi
- Aree per tempo libero e sport



Gli indicatori (3)

Connettività

- Mezzi pubblici
- Ingorghi e doppia fila
- Passaggi pedonali e barriere architettoniche

Rifiuti solidi urbani

- Servizio rifiuti
- Presenza rifiuti in strada

Manutenzione

- Decoro urbano e illuminazione
- Marciapiedi e deflusso acque



Gli strumenti

Schede di rilevazione diretta

- Monitoraggio continuato ed esperienza diretta

Schede di rilevazione indiretta

- Registrazione

Matrice degli indicatori

- Presenta interazione tra indicatori

Self-contained database (in Excel con formule già predefinite)

- Calcola gli indici finali



Il processo

Integrazione matrice indicatori

Preparazione fase di monitoraggio

- Individuazione cittadini monitori

- Reperimento informazioni indirette con sostegno amministrazione

Realizzazione monitoraggio

- Cittadini guidano il processo, con sostegno ente locale

- Durata: ca. 1 mese

Analisi dei dati

- Cittadini analizzano dati, con sostegno da parte del GdL

- Durata: ca. 1 mese

Pubblicazione e consultazione pubblica



Il lavoro dei gruppi

Integrazione indicatori

Osservazioni su indicatori esistenti (es: reperibilità e appropriatezza)

Indicazione indicatori integrativi e motivazione (→ rinforzare l'accuratezza della rilevazione)

Commenti conclusivi

Facilitatori

Condurranno la discussione e registreranno le informazioni

Collaborazione

Identificare modalità di collaborazione tra organizzazioni ed amministrazioni