

→ Fabio Pascapè  
*Cittadinanzattiva - Assemblea Territoriale NAPOLICENTRO*

## Valutazione civica degli SPAZI URBANI

La scommessa è quella di non relegare più il cittadino al ruolo di mero fruitore che al massimo esprime il suo gradimento, ma di coinvolgerlo direttamente nella valutazione dei servizi che la P.A. eroga

Un gruppo di cittadini-monitori percorre una strada del centro. Taccuino e penna si guardano intorno, osservano, discutono, valutano, prendono nota. La curiosità degli abitanti della zona è tanta. Si avvicinano e si informano. Vogliono partecipare, dare il proprio contributo. Tra cittadini ci si intende. I linguaggi sono gli stessi. I punti di vista coincidono, così come coincidono le preoccupazioni. Non si tratta di una indagine sociologica. Finalmente le valutazioni che ogni giorno, quasi inconsapevolmente, facciamo della qualità degli ambienti urbani nei quali viviamo trovano voce e struttura con la prospettiva concreta di trasformarsi in proposta migliorativa. I rilievi sono i più vari, ma tutti parlano la lingua del quotidiano vivere gli spazi urbani in funzione dell'attività e del ruolo che si svolge in seno alla comunità e non di una fredda verifica di conformità a norma. La presenza o meno di marciapiedi divelti, scale diroccate, ponteggi abbandonati, pali inclinati, buche sul manto stradale così come la segnaletica che supporta il cittadino che si muove in città o ancora la presenza di barriere architettoniche o di interruzioni alla pedonabilità di una porzione di territorio sono il "core" delle rilevazioni effettuate dai cittadini-monitori. Natural-

mente questa attività monitoria nasce e si realizza con un forte rapporto di coinvolgimento di governi e autorità locali che danno il loro apporto informativo fornendo anch'essi dati come ad esempio il numero di atti criminali che incidono direttamente sulla incolumità personale delle persone (rapine, scippi, furti d'auto, furti domestici, etc.), gli immobili inagibili presenti nella zona monitorata, gli standard erogativi per la fornitura dei servizi pubblici e il sistema dei reclami, il numero dei punti di aggregazione presenti nella zona in esame, il livello dell'inquinamento atmosferico, il numero di associazioni presenti, il numero degli sportelli informativi, ed altri ancora.

Stiamo parlando del progetto "Valutazione civica della qualità urbana" nell'ambito del quale Fondaca, Formez, Cittadinanzattiva e Dipartimento Funzione Pubblica hanno individuato in Calabria, Sicilia, Campania e Puglia, sedici ambienti urbani che hanno sottoposto alla valutazione di cittadini-monitori.

Le amministrazioni coinvolte hanno aderito soprattutto in funzione di tre leve: forte determinazione ad essere in sintonia con i tempi della cittadinanza, opportunità di potere rendere partecipi i cittadini delle difficoltà operative che

incontrano gli enti locali nell'attuare le politiche, consapevolezza che la valutazione civica può essere un valido strumento per gli operatori comunali per acquisire ulteriori buone pratiche amministrative.

In Campania la scelta è caduta su Sorrento, Salerno e Pagani, le cui Amministrazioni comunali hanno promosso un programma di miglioramento della qualità urbana del quale le valutazioni dei cittadini potranno essere parte integrante. Il progetto di sperimentazione è iniziato nel 2009 e si è concluso il 5 luglio 2010 con un seminario di presentazione dei risultati presso l'Istituto Centrale per i Beni Sonori ed Audiovisivi in Roma.

Si è trattato di una sperimentazione che è stata realizzata scegliendo concordemente una porzione di territorio, non coincidente con l'intera estensione delle cittadine individuate, nell'ambito della quale è stato disegnato un itinerario di valutazione. La scelta delle zone da sottoporre a monitoraggio è avvenuta in base a criteri come la frequentazione da parte dei cittadini, la esemplarità (la zona doveva contenere elementi in qualche maniera emblematici del contesto), la diversità sociale delle componenti presenti, la monitorabilità (spazio sufficientemente circoscritto e facilmente

percorribile). Lo strumento di rilevazione è stato messo a punto in un focus nazionale al quale hanno partecipato esperti di ricerca sociale, rappresentanti di organizzazioni civiche, ed esponenti dei governi locali. Si è lavorato innanzitutto per individuare le componenti da considerare imprescindibili quando si parla di "qualità urbana" ed immediatamente dopo si sono individuate le relative dimensioni ed un set di indicatori che ne hanno consentito la misurabilità (cfr. tabella 1).

I cittadini, che avevano aderito all'iniziativa pubblicizzata con una sorta di bando, sono stati formati e quindi dotati degli strumenti essenziali ad utilizzare le griglie di rilevazione e divenire veri e propri monitori civici. La raccolta dei dati e delle informazioni utili alla valorizzazione degli indicatori è avvenuta percorrendo gli itinerari disegnati nell'ambito delle porzioni di territorio urbano prescelte.

I risultati sono stati estremamente interessanti. In particolare l'esperienza campana, che non ha potuto contare sull'apporto del Comune di Pagani in quanto il locale dirigente di Cittadinanzattiva è improvvisamente venuto a mancare, ha registrato una grossa attenzione sia da parte delle amministrazioni coinvolte che da parte della cittadinanza che ha partecipato direttamente e indirettamente alle attività. Sono venute in evidenza con una grossa mole di dati utili, tra l'altro, una sorta di macro indicazioni per i governi locali. Per quel che concerne Sorrento è emersa la realtà di una cittadina che offre qualità dei servizi polarizzandosi sulle caratteristiche dei destinatari e conseguenzialmente differenziandola tra cittadini e turisti. Per quel che concerne Salerno è emersa una realtà senza particolari carenze o inefficienze ma piuttosto con la necessità di una visione di insieme che registri e renda sintonici i molteplici interventi fatti per migliorare ed ottimizzare la qualità dei servizi offerti.

La scommessa è quella di non relegare

#### TABELLA 1

##### **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; prostizione in strada

##### **Componente: Informazione ed emergenze**

- Dimensioni: orientamento; segnaletica di base; sportelli informativi; servizi per emergenze

più il cittadino al ruolo di mero fruitore che al massimo esprime il suo gradimento "con tutti i limiti che ciò comporta" ma di coinvolgerlo direttamente nella valutazione dei servizi che la P.A. eroga. Uscendo da una dimensione meramente soggettiva il cittadino può portare il suo punto di vista incorporandolo in un processo di valutazione a tutti gli effetti. Fattori di qualità, indicatori, standard diventano così per il cittadino valutatore gli strumenti di lavoro per costruire una ipotesi di miglioramento dei servizi. E quel che più interessa è che questi strumenti, avendo ormai sviluppato una visione critica, resteranno patrimonio del cittadino che non guarderà mai più allo stesso modo i servizi di cui fruisce. Si tratta in fin dei conti di mettere a sistema un approccio che realizza in pieno lo spirito dell'art.118 della Costituzione in tema di sussidiarietà orizzontale coinvolgendo il cittadino al fianco

dell'amministrazione locale per la gestione migliorativa della qualità urbana.

L'auspicio è che una esperienza così ricca e di per sé migliorativa del rapporto del cittadino con il suo ambiente di vita, del suo rapporto con la Pubblica Amministrazione e della possibilità per la Pubblica Amministrazione medesima di adottare una governance estesa e sussidiaria, possa essere gradualmente adottata dalle comunità locali e che ne divenga pratica civica ordinaria. La comunità è un bene comune del quale tutti i componenti debbono prendersi cura se vogliono che la comunità medesima possa affrontare con efficacia le sfide di questi tempi di veloci mutamenti.

*Per approfondire*

*<http://www.qualitapa.gov.it/partecipazione/valutazione-civica/>*