

# Conference in Florence



Quality of Life. Reflections, Studies and Researches in Italy

Firenze, 9-10 Settembre 2010

<b>NUMERO SESSIONE</b>	5
<b>TITOLO SESSIONE</b>	Qualità della vita, pubblica amministrazione e società civile: strategie di analisi e intervento

<b>AUTORE/I</b>	Angelo Tanese, Università di Chieti-Pescara, Facoltà di Scienze Sociali Alessio Terzi, Cittadinanzattiva
<b>TITOLO</b>	La valutazione civica come strumento per analizzare e perseguire la qualità della vita dal punto di vista del cittadino

## ABSTRACT

La valutazione civica è stata definita come una ricerca-azione 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 “punto di vista” del cittadino è dunque, 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 non rilevabili diversamente (ad esempio nel caso di un sistema di trasporti tale punto di vista è in grado di registrare il comfort, la puntualità, la qualità dell'informazione ecc.). 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 di cui tener conto nei processi decisionali e di policy.

Nell'analisi della qualità della vita, quindi, la valutazione civica conferisce al “punto di vista dei cittadini” la necessaria dimensione tecnica e integra i due significati in quanto:

- Identifica, formalizza e rende misurabili gli aspetti caratteristici dell'esperienza del cittadino;
- Definisce un insieme coerente di strumenti tecnici per la raccolta dei dati e per l'elaborazione delle informazioni;
- Identifica i momenti del processo di valutazione e di decisione in cui i rappresentanti dei cittadini devono essere presenti per portare e fare valere la propria interpretazione.

Lo studio muove dall'esperienza condotta negli ultimi dieci anni da Cittadinanzattiva, l'organizzazione che per prima in Italia ha promosso e sviluppato progetti e metodologie di valutazione civica in diversi ambiti di intervento della Pubblica Amministrazione (in primo luogo sanità, ma anche ambiente, scuola, servizi pubblici locali e qualità urbana).

Dopo aver introdotto dal punto di vista teorico la valutazione civica, nella prima parte l'articolo descrive i processi di valutazione concretamente realizzati da Cittadinanzattiva, l'approccio adottato, le metodologie utilizzate e i principali risultati raggiunti.

Tra questi particolare importanza riveste l'Audit civico, con il quale nel decennio 2001-2010 Cittadinanzattiva ha realizzato un ciclo completo di valutazione in oltre 150 aziende sanitarie locali e ospedaliere, con importanti ricadute culturali e organizzative sui sistemi sanitari regionali. Altre iniziative sono in corso, in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, per la sperimentazione della valutazione civica della qualità urbana in dodici comuni del Mezzogiorno.

Nella seconda parte gli autori propongono alcune riflessioni sulle potenzialità, sulle condizioni e sull'impatto di un utilizzo diffuso ed efficace della valutazione civica nel nostro Paese. L'idea di fondo è che attraverso processi di valutazione civica sia possibile costruire nuovi rapporti di dialogo e di partecipazione tra le amministrazioni pubbliche e la società civile, accrescendo il livello di accountability dei sistemi locali.

L'introduzione del "punto di vista" del cittadino può infatti riqualificare i sistemi di valutazione nei diversi ambiti istituzionali e settoriali della Pubblica Amministrazione e costituire l'occasione per ritrovare il senso originario dell'azione pubblica.

Solo a partire da una più attenta e condivisa valutazione degli aspetti significativi dell'esperienza di vita dei cittadini, effettuata in modo sistematico e tecnicamente valido, e con il coinvolgimento attivo dei cittadini stessi, è possibile la realizzazione di politiche pubbliche responsabili e concretamente orientate al benessere e alla qualità della vita.

**INDIRIZZO EMAIL DEL PRIMO AUTORE** [atanese@yahoo.com](mailto:atanese@yahoo.com)