

## Indice

Prefazione pag. 9

### PARTE I Questioni

**1. Cittadinanza locale e strumenti di *accountability*** » 15  
di *Marco La Bella*

1. Premessa » 15

2. La polisemia del termine “cittadinanza”: dal concetto classico  
alle diverse dimensioni di analisi » 17

3. Cittadinanza locale e contesto locale «a geometria variabile» » 23

4. Cittadinanza locale, rendimento istituzionale » 28

5. Cittadinanza e qualità della democrazia » 33

6. L'istituto della difesa civica un “ponte” tra cittadinanza so-  
stanziale e qualità della democrazia » 35

**2. Cittadinanza, partecipazione e democrazia. Alla ricerca  
del cittadino “ben educato”** » 45  
di *Francesco Raniolo*

1. Un punto di partenza: cos'è partecipazione in politica » 45

2. Paradigmi di cittadinanza e democrazia » 51

3. La «democrazia deliberativa» è la soluzione? » 58

4. Verso un modello empirico di cittadinanza: perché la gente  
non partecipa? » 61

4.1 Perché non può » 62

4.2 Perché non vuole » 65

4.3 Perché nessuno li chiama » 69

<b>3. Cittadinanza attiva e nuove forme di partecipazione politica</b>	pag.	73
di <i>Patrizia Santoro</i>		
1. Introduzione	»	73
2. All'origine del concetto di cittadinanza attiva	»	75
3. Cittadinanza attiva e Cultura civica	»	79
4. La cittadinanza attiva: una nuova forma di partecipazione politica	»	81
5. Cittadinanza attiva e organizzazioni civiche: dal concetto al soggetto	»	86
6. La forma organizzativa della cittadinanza attiva	»	88
7. Le funzioni delle organizzazioni di cittadinanza attiva	»	89
8. Le organizzazioni di cittadinanza attiva e gli interessi rappresentati	»	91
9. La fonte di legittimazione delle organizzazioni di cittadinanza attiva	»	92
10. Le organizzazioni di cittadinanza attiva e il ciclo di <i>policy</i>	»	93
11. Conclusioni	»	95

## PARTE II Percorsi

<b>4. Il cittadino-consumatore tra empowerment e impegno civile</b>	»	99
di <i>Davide Arcidiacono</i>		
1. Profili di cittadinanza nel consumo	»	99
2. Il diritto alla co-produzione	»	103
3. Il dovere alla scelta responsabile e alla difesa dei propri interessi	»	108
4. Comportamenti, reclami e limiti dei cittadini consumatori in Italia: i dati Consumers Forum e Cittadinanza Attiva	»	113
5. Conclusioni	»	120
<b>5. Da amministrati a cittadini: la customer satisfaction nelle pubbliche amministrazioni italiane</b>	»	123
di <i>Maurizio Cerruto</i>		
1. Introduzione	»	123
2. Il processo evolutivo delle pubbliche amministrazioni	»	124
3. La qualità nelle pubbliche amministrazioni	»	128
4. Le dimensioni della qualità	»	130

5. Come si misura la qualità: la metodologia di valutazione	pag.	134
6. Come si misura la qualità: lo stato dell'arte	»	136
7. Dalla qualità della pubblica amministrazione alla qualità della democrazia	»	139
<b>6. Cittadini insoddisfatti? L'Italia e gli altri</b>	»	141
di <i>Chiara Facello</i>		
1. Introduzione	»	141
2. Lo stato dell'arte: i fattori dell'insoddisfazione	»	142
3. Il concetto di insoddisfazione	»	147
4. Cittadini e pubbliche amministrazioni	»	151
5. Una mappa dell'insoddisfazione: un quadro comparato	»	155
6. Conclusioni	»	159
<b>7. L'esperienza di cittadinanza attiva</b>	»	161
di <i>Giuseppe Greco, Anna Orofino e Daniele Greco</i>		
1. Il progetto Cittadinanzattiva per la tutela dei cittadini	»	161
2. Cittadinanzattiva: alcuni principi fondamentali	»	166
3. Cittadinanzattiva: Governance e modello organizzativo	»	168
4. Gli assi strategici di Cittadinanzattiva	»	168
4.1 La tutela dei diritti	»	169
4.2 L'informazione civica	»	171
4.3 Il confronto istituzionale	»	172
4.4 L'analisi e la valutazione civica della qualità dei servizi	»	174
5. Alcuni strumenti dell'azione di tutela	»	178
5.1 L'Audit civico delle strutture sanitarie	»	180
5.2 Le quattro domande dell'Audit Civico	»	182
5.3 Riferimenti teorici e metodologici	»	184
5.4 La struttura di valutazione dell'Audit Civico	»	185
6. Conclusioni	»	188

## PARTE III Prospettive

<b>8. Cittadini e stranieri. Sostenibilità del diritto di voto e insostenibile leggerezza della cittadinanza</b>	»	193
di <i>Renato D'Amico</i>		
1. La cittadinanza (effettiva) tra <i>politiche</i> e <i>processi</i> di integrazione	»	195

2. Processi di integrazione e cittadinanza locale	pag.	197
3. Non tutti gli stranieri sono immigrati: la cittadinanza tra «identità» e «alterità»	»	199
4. Le ambivalenze del multiculturalismo: la «cultura» è molto più che usi e costumi	»	200
5. Sfera pubblica e sfera privata: la cittadinanza tra diritti e doveri	»	203
6. Cittadinanza e democrazia pluralista: dare a Cesare quel che è di Cesare, a Dio quel che è di Dio	»	206
7. L'insostenibile leggerezza della cittadinanza	»	210
<b>9. Cittadinanza europea e diritti umani</b> di <i>Francesca Longo</i>	»	215
1. Cittadinanza e legittimità: una stretta relazione	»	215
2. Cittadinanza come termine complesso	»	216
3. Cittadinanza e nuove dimensioni del governare	»	219
4. Nuova Cittadinanza e Unione Europea	»	223
5. Conclusioni	»	228
<b>10. Evoluzione e prospettive dell'euro-cittadinanza</b> di <i>Giorgio Marasà</i>	»	231
1. Una traiettoria in ascesa: la citizenship europea	»	233
2. Le motivazioni ed il percorso storico della cittadinanza europea	»	234
2.1 I contenuti e lo status di cittadino europeo	»	236
2.2 Le novità del Trattato di Lisbona	»	239
3. La complessità dell'essere cittadini attivi: la <i>citizenry</i> europea	»	244
3.1 Il nodo dell'identità europea	»	245
3.2 La fiducia nelle istituzioni europee	»	251
3.3 L'educazione alla cittadinanza europea	»	254
4. Per un'Europa di cittadini?	»	257
<b>Riferimenti Bibliografici</b>	»	261