Call for Abstract – Conferenza DSU

Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, Patrimonio Culturale (DSU-CNR)

Roma, 21 gennaio 2026

IL FUTURO

PRIMA TEMATICA — **Il futuro della società tra disuguaglianze e inclusione**

L'accesso ai servizi essenziali tra retorica e realtà. La ricerca per un futuro più inclusivo del sistema giustizia

Davide Carnevali, Primo ricercatore IGSG-CNR

1. Il contesto

La giustizia ha una natura polimorfa. Da un lato rappresenta principi e valori espressione del primato della legge (legalità) e dei fondamenti dello stato di diritto (legittimità, indipendenza, imparzialità, equità, correttezza, ecc.), che si estende conseguentemente al potere giudiziario, come autorità di tutela ed esercizio concreto di tali principi e valori. Però la giustizia è anche un servizio pubblico, e come tale deve seguire anche principi e valori di tipo economico-gestionale per garantite la corretta amministrazione delle risorse e il raggiungimento dei risultati per i cittadini. Come si desume dal dettato costituzionale relativo alla necessità di garantire il "buon andamento dell'amministrazione", l'azione giudiziaria è guidata sì dai valori propri dello stato di diritto, ma deve anche essere efficace, efficiente ed economicamente sostenibile. Infine, la giustizia rappresenta altresì l'assunto democratico che non basta la previsione normativa a giustificare un'istituzione, ma occorre che questa abbia anche la legittimazione da parte dei cittadini nel nome delle quali viene amministrata. Ciò presuppone che la giustizia debba creare la condizioni migliori di accessibilità per le persone, curare il loro trattamento all'interno del sistema e preoccuparsi dell'effettività delle sue decisioni.

In una società, infatti, lo stato di diritto e la buona amministrazione sono condizioni necessarie ma non sufficienti. Occorre che le istituzioni godano anche della fiducia delle comunità nelle quali operano. In altre parole, non solo la giustizia deve essere giusta per legge, organizzata in modo efficiente e sostenibile e dare buoni risultati in tempi ragionevoli, ma deve anche essere percepita e vissuta concretamente come tale per essere ritenuta legittima. Il sistema giustizia gestisce il rapporto con i cittadini in modo ritualistico, formalistico e a compartimenti stagni, producendo in questo modo troppo spesso uno sviamento dei fini. Infatti, pur in presenza di una ormai consolidata normativa a tutela e promozione dell'accesso alla giustizia per i cittadini, nella pratica l'azione giudiziaria è organizzata per rispettare le procedure e ottenere una decisione formalmente corretta, ma non per prendersi cura realmente di chi ha la prospettiva di scegliere o dover usufruire del servizio giustizia sia in termini informativi che di trattamento. Questo fa sì che troppo spesso per il cittadino l'esperienza giudiziaria si traduca in un trauma. Un fallimento del senso stesso che viene attribuito dalla società al termine "giustizia", quindi, un grave *vulnus* alla sua legittimazione.

2. Domande di ricerca, spunti di riflessione, stimoli

Un primo problema dell'accesso alla giustizia per il cittadino, quindi, è legato alla qualità della comunicazione, che vuol dire accesso concreto alle informazioni fondamentali, ma non solo.

Il quadro normativo richiede che i cittadini abbiano il diritto di comprendere quanto offerto dal servizio giustizia ed essere comprese, con un'informazione certa, adeguata e adeguatamente comunicata. Tuttavia le esperienze, in modo particolare in Italia, hanno evidenziato carenze

nell'attuazione pratica di queste garanzie, soprattutto per la mancanza di un approccio sistemico e coordinato nella disponibilità e qualità delle informazioni.

In particolare, i siti istituzionali legati al mondo della giustizia sono ormai numerosi e diversificati ma quasi tutti forniscono informazioni in modo unidirezionale, non creano un dialogo con le persone. La comunicazione è pensata spesso con uno stile tutt'altro che accogliente risultando asettica e impersonale. La preoccupazione di non risultare sufficientemente "istituzionali" nella comunicazione di fatto prevale su qualsiasi altro bisogno, vanificando così ogni concretizzazione del principio di accessibilità.

Cosa si può fare per invertire questa tendenza? Come si può passare dall'informazione unidirezionale ad una comunicazione cittadino-giustizia di maggiore qualità?

Intanto, il mondo della ricerca può dare un contributo concreto. Come componenti CNR all'interno del *Tavolo di coordinamento interistituzionale per i servizi di assistenza alle vittime di reato* istituito presso il Ministero della Giustizia abbiamo promosso la stipula di una Convenzione ex art.15 con il Ministero della Giustizia per lo sviluppo di studi e attività, così come di una strategia di comunicazione in favore della tutela e promozione dei diritti delle vittime di reato, in linea con la Direttiva 2012/29/UE. Oltre a ricerche specifiche nel settore, come si dirà oltre, per quanto riguarda al comunicazione abbiamo elaborato un progetto di portale con l'aiuto di esperti comunicatori, il "Progetto Re-Agire". Si tratta di un progetto che comportava la realizzazione di un sito web di informazione-comunicazione pratico, chiaro e accessibile; con una gestione accurata del linguaggio, orientato ad un pubblico ampio e diversificato, e l'uso di illustrazioni originali e non drammatiche per accompagnare i contenuti, al fine di evitare ulteriore traumatizzazione degli utenti e una sezione che cercava di dialogare con i cittadini al fine di "agganciare" potenziali utenti ancora inconsapevoli e accompagnarli sulla strada di sostegno e aiuto possibile.

Questa scelta è stata fortemente ostacolata dalle istituzioni coinvolte. Oltre ai problemi generati dalla mancanza di una interlocuzione tutt'altro che stabile, il portale è stato sempre considerato troppo poco "istituzionale". Il progetto è rimasto così in sospeso fino ad ora. Tuttavia, siamo sempre stati fermamente convinti che l'esperienza fosse tutt'altro che esaurita, tanto che abbiamo deciso di rilanciare il progetto di comunicazione per le vittime di reato come una nostra iniziativa nell'ambito DSU-CNR. Si tratta innanzitutto di una sfida culturale che crediamo debba essere combattuta e stiamo lavorando per questo.

La comunicazione, tuttavia, è solo la punta dell'iceberg della necessità di dare nuovo significato all'accesso alla giustizia per i cittadini, soprattutto, come si è detto, per quanto riguarda l'esperienza diretta e concreta che vivono le persone che entrano in contatto con la giustizia. Il sistema attuale è principalmente incentrato sulla correttezza procedurale e sugli esiti formali, non è a misura dei bisogni della persona. Il divario tra ciò che viene indicato nelle linee guida promosse degli organismi internazionali, nel senso di un cambiamento di prospettiva nella fornitura del servizio giustizia, e quanto si riscontra nella realtà quotidiana è tale da avere un effetto determinate sull'effettività dell'azione giudiziaria, indipendentemente dal risultato. Mentre il quadro giuridico evolve, le strutture istituzionali e organizzative della giustizia restano indietro, determinando un servizio spesso inaccessibile, distante, asettico, in tanti casi brutale e alla fine sostanzialmente inefficace per molti.

Cosa si può fare per promuovere complessivamente un processo di riforma del servizio giustizia organizzato sui bisogni delle persone?

La ricerca ha un ruolo fondamentale per colmare il divario tra retorica dei principi e realtà. In questo noi del CNR siamo stati e siamo tuttora un punto di riferimento. Innanzitutto, nei termini di sviluppo di conoscenza sulle esperienze del mondo giustizia a livello nazionale e internazionale; di analisi puntuale dell'assetto istituzionale e del funzionamento dei sistemi in relazione ai mutamenti socioeconomici; di studio strategico delle innovazioni; di fornitore di argomenti innovativi nel dibattito politico sulle riforme della giustizia.

La giustizia ha bisogno di un cambio di paradigma, che per noi significa lavorare alla promozione di un'adozione progressiva di politiche per pianificare, progettare e attuare un nuovo servizio concepito sui bisogni della persona (*person-centred justice*) — nell'ambito di un'idea diversa welfare "a misura di individuo" anziché per la società come soggetto indistinto — basata su un organizzazione aperta e inclusiva, costruita su un *modello multi-agency* ovvero non solo sula collaborazione ma sulla vera e propria integrazione con altri enti pubblici (non solo forze di polizia, ma anche servizi sociali e sanitari) e privati (organizzazioni di supporto dei cittadini, vittime e condannati): un metodo ormai divenuto inevitabile — come si può vedere nell'evoluzione di tanti settori del servizio pubblico a partire dalla sanità — per affrontare la gestione di una società caratterizzata da innumerevoli interdipendenze, problematiche e sfide che ormai da tempo risultano troppo complesse da poter essere risolte efficacemente da un solo ente.

3. Discussione e conclusioni

In sintesi, occorre ripensare all'accesso alla giustizia come parte essenziale del processo democratico. Questa visione comporta un cambio di paradigma per quanto riguarda l'organizzazione del servizio giustizia che deve essere guidato non solo dal rispetto di legalità ed efficienza ma anche da un'idea di welfare che parte dalle aspettative e dai bisogni delle persone.

Elementi di discussione

- L'attuale comunicazione istituzionale della giustizia è prevalentemente unidirezionale; troppo spesso asettica, distante e ritualistica, rendendo l'accesso alle informazioni poco efficace e alienante per i cittadini. Per superare questo limite, occorre ripensare ad una comunicazione più dialogica, autentica ed accogliente, orientata ad un reale ascolto e accompagnamento degli utenti.
- L'azione giudiziaria è organizzata per rispettare le procedure e ottenere una decisione formalmente corretta, ma non per prendersi cura realmente di chi ha la prospettiva di scegliere o dover usufruire del servizio sia in termini informativi che di trattamento. Questo fa sì che troppo spesso per il cittadino l'esperienza giudiziaria sia negativa e si traduca in un vero e proprio trauma che si ripete. Un fallimento del senso stesso che viene attribuito dalla società al termine "giustizia", quindi, un grave *vulnus* alla sua legittimazione.
- La ricerca e le istituzioni come il CNR possono contribuire a colmare il divario tra principi proclamati e realtà, proponendo studi per conoscere e spiegare sempre meglio l'evoluzione della società e delle sue istituzioni e fornire argomenti innovativi (come l'approccio person-centred e i modelli multi-agency) nel dibattito politico sulle riforme al fine di promuovere un futuro più inclusivo per sistema giustizia.

4. Approccio proposto

Questo contributo si inserisce nell'ambito degli studi sull'accesso alla giustizia per i cittadini, la valutazione e il miglioramento della qualità della giustizia nell'ambito del suo processo di legittimazione democratica. La metodologia adottata attinge da un bagaglio teorico interdisciplinare: giuridico, politologico, organizzativo e sociologico; la ricerca di carattere comparato e l'assistenza tecnico-scientifica (ricerca intervento) sono sviluppate con un approccio di tipo quali-qualitativo: studio documentale di normativa e letteratura, analisi statistica e studio di casi.

Bibliografia essenziale

Amato, R. and D. Carnevali (2022), 'The calm after the storm? The tricky path to restoring the enjoyment of individual rights in Intimate Partner Violence cases', Oñati Socio-Legal Series, 12(3), 443–477

Cheminais, R. (2009), Effective Multi-Agency Partnerships, SAGE Publications

Cappelletti, M. and B. Garth (1978), 'Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective', Buffalo Law Review, Issue 2, Spring, pp.181-292

Contini, F. and Mohr, R. (2008), Judicial Evaluation: Traditions, Innovations and Proposals for Measuring the Quality of Court Performance, VDM Verlag Dr Mueller EK.

OECD (2021), OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice, OECD Publishing, Paris

Pilliar, A. (2023), Toward justice epidemiology: outlining an approach for person-centred access to justice, Dalhousie Law Journal, 46:1

Sample, N. (2022), 'Better access to better justice. The potential of procedural reform', The Canadian Bar Review, 100:2

Semple, N. (forthcoming), 'Welfarism and Person-Centred Justice', Canadian Journal of Law and Society

Sullivan, H. and Skelcher, C. (2002), Working across boundaries. Collaboration in Public Services, Palgrave Macmillan, Basingstoke

Tyler, T.R. (2007), Legitimacy and Criminal Justice, Russell Sage Foundation, New York