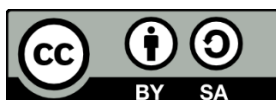


# Diffusione e feedback



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



*Autore:* Laura Manconi

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Dipartimento della Funzione Pubblica

*Data:* Ottobre 2015

## Diffusione e feedback

In questa video lezione vedremo cosa succede nella fase finale di un percorso di consultazione, quindi le attività di comunicazione e di diffusione dei risultati e quelle di feedback, dall'amministrazione verso i partecipanti e da coloro che hanno partecipato al percorso verso l'amministrazione che l'ha promosso. Ci troviamo quindi nella fase conclusiva del percorso di consultazione, quella nella quale si analizzano e si verificano i dati che sono stati raccolti attraverso la consultazione e si predispongono gli strumenti e i materiali attraverso i quali comunicarli.

Quando si conclude una consultazione normalmente si ha a disposizione una grande massa di informazioni, soprattutto se questa consultazione si è svolta prevalentemente online. Quello che è richiesto di fare in questa fase è di mettere ordine, di analizzare questi dati e riuscire a renderli leggibili e comprensibili, prima di tutto all'organizzazione che l'ha promossa per poter poi diffondere verso l'esterno, quindi verso i partecipanti e verso il resto della opinione pubblica quanto è stato fatto. Questa attività di comunicazione di diffusione dei risultati tipicamente viene fatta attraverso il sito istituzionale, quindi gli stessi spazi che sono stati utilizzati durante le fasi di promozione e di svolgimento della consultazione, e ovviamente attraverso i canali social negli spazi presidiati dalla Istituzione.

Lo spazio online che ospita questi dati normalmente è quello del sito tematico o, nei casi in cui le amministrazioni abbiano già sviluppato dei portali che raccolgono tutte le informazioni, in uno spazio unico nel quale è possibile trovare lo storico di tutte le iniziative realizzate. Questo che vedete è lo spazio di "ioPartecipo+", la piattaforma per la partecipazione civica della Regione Emilia-Romagna che raccoglie tutte le consultazioni in corso e svolte nel territorio regionale.

Questo tipo di approccio è ugualmente diffuso anche a livello europeo in tutte le grandi amministrazioni che in maniera istituzionalizzata, formalizzata, ricorsiva utilizzano lo strumento delle consultazioni online. È il caso per esempio del governo inglese che raccoglie in un unico portale tutte le consultazioni in modo da rendere facile e immediato per chi ha partecipato e per chi comunque voglia conoscere cosa fa l'amministrazione pubblica, accedere ai dati relativi alle iniziative di partecipazione realizzate. La forma in cui tipicamente i dati riguardanti la partecipazione, i contenuti, in una parola gli esiti di una consultazione

sono diffusi, sono i report. I report sono un tipo di documento rivolto sia a chi ha partecipato alla consultazione, quindi le persone che hanno dato un contributo e che si aspettano di capire quale effetto ha avuto la propria partecipazione, sia all'opinione pubblica nella sua generalità. Quindi sono uno strumento attraverso il quale la amministrazione che ha promosso la consultazione comunica e rendiconta quello che ha realizzato.

I report possono avere diverse forme, possono essere strutturati sulla base di diverse esigenze. Il primo passaggio per predisporre un documento di questo tipo è ovviamente selezionare i contributi, capire che cosa è arrivato, valutare sulla base della coerenza o dell'incoerenza, e in qualche modo identificare quei contenuti che sono in grado di dare valore alla partecipazione, quindi rendono effettivo il processo e in qualche modo consentono di valorizzare i risultati più significativi. Questa operazione di selezione, e quindi l'intera massa di contributi, di idee e di proposte raccolte confluisce in un documento, che in qualche modo raccoglie, contestualizza l'intera iniziativa. Le informazioni possono essere rese in formato testuale, ma anche utilizzando delle forme di rappresentazione grafica e visuale, come il caso per esempio delle infografiche.

Volendo pensare a una scaletta tipo, un indice di questo tipo di documenti, possiamo pensare che ci sia una parte introduttiva, quindi un contesto che racconta perché è stata promossa la consultazione, chi l'ha proposta, qual è stata la durata, quindi tutte le informazioni che servono a comprendere che cosa è stato fatto. Una seconda parte è dedicata all'analisi dei contributi che sono arrivati, con anche l'indicazione di come i contributi che in qualche modo sono considerati ai fini della scelta hanno avuto effetto, quindi in che cosa i cittadini sono riusciti a incidere rispetto a quella che era la finalità, l'obiettivo per il quale l'amministrazione ha promosso la consultazione. Infine, ovviamente, una parte dedicata alla presentazione dei dati, i dati sui contributi e i dati sulla partecipazione, quindi per esempio tutte le statistiche legate agli accessi online, la distribuzione, ovviamente una rappresentazione grafica che faciliti la lettura e la comprensione dei risultati raggiunti dalla consultazione.

I report possono essere più di uno, possono avere dei contenuti, delle finalità diverse a seconda di quanto la consultazione è strutturata, quanto è complessa, quindi può essere necessario realizzare dei report intermedi o dei report tematici a seconda anche della numerosità dei contributi. Normalmente questo tipo di documenti sono pubblicati nello spazio che ha ospitato la consultazione. Questa che vedete è la pagina dedicata alla consultazione pubblica sulla riforma costituzionale. Il rapporto finale che contiene tutte le indicazioni che

sono emerse dalla consultazione e tutta la parte di elaborazione statistica sui questionari attraverso i quali sono stati raccolti i contributi dei cittadini, sono rappresentati all'interno di questo documento che è sempre visibile e disponibile anche dopo che la consultazione si è conclusa.

Esistono ovviamente molte forme di rendicontare la partecipazione e di diffondere questo tipo di informazioni; non necessariamente sono testuali. Per esempio, nel caso della consultazione "La Buona Scuola", sul sito che ha ospitato la consultazione e che ospita in maniera costante, aggiornata, le informazioni sul processo di attuazione, trovate per esempio una presentazione PowerPoint di quello che è stato l'intero processo, dalla fase iniziale di progettazione, sino alla fase di consultazione, raccolta e analisi dei dati, e poi la fase finale di implementazione del processo di riforma.

Un elemento fondamentale a chiusura della fase di comunicazione e diffusione dei risultati riguarda il feedback. Quando parliamo di processi di partecipazione ci troviamo all'interno di un processo che ha una sua circolarità: l'amministrazione chiede ai cittadini di partecipare, i cittadini inviano le loro proposte ma a loro volta richiedono di avere un feedback, un ritorno rispetto all'utilità del contributo che hanno dato. Si instaura quindi una relazione di tipo dialogico tra l'amministrazione, che è fatta sul piano dei contenuti ma è fatta anche molto di dialogo e di comunicazione.

Il primo elemento a chiusura di una consultazione, quindi nel momento in cui il cittadino ha accolto l'invito a partecipare e ha compilato il questionario o ha inserito la sua idea o ha inserito il commento sul documento se si tratta di un documento commentabile, è ovviamente il ringraziamento. La partecipazione è un atto volontario, non c'è alcun obbligo da parte delle persone e quindi i cittadini che spontaneamente decidono di farlo meritano, hanno diritto ad avere un ringraziamento. Questo ringraziamento dovrebbe essere individuale proprio perché in qualche modo ci deve essere un riconoscimento dell'impegno del tempo dedicato.

Il feedback nella fase finale di una consultazione, quindi quando si stanno elaborando i report, quando si devono in qualche modo capitalizzare i contributi arrivati, può essere di due tipi. Può riguardare il processo in sé, quindi cosa ha funzionato, cosa non ha funzionato della consultazione, si possono usare molti strumenti in questo caso di rilevazione del gradimento. Normalmente abbiamo visto la modalità attraverso la quale si comunicano gli esiti e si danno feedback è il report. Il report ha una doppia valenza, quindi da un lato informa i cittadini sull'utilizzo che è stato fatto del proprio contributo, dall'altro in qualche modo funziona come

risposta dell'amministrazione. I feedback possono essere forniti anche in altri modi, per esempio esponendo sulla piattaforma che ha ospitato la consultazione, le motivazioni per le quali alcune proposte sono state accolte, altre no.

Questa che vedete è la pagina del sito del Comune di Legnano, che ha realizzato recentemente un'esperienza di bilancio partecipativo: sul sito trovate un documento scaricabile nel quale il comune motiva perché alcune idee sono state accolte, e quindi su quelle è stato chiesto ai cittadini di votare, altre no; quindi vengono spiegate le ragioni della scelta adottata dall'amministrazione in maniera puntuale per ogni singola proposta. Quando invece si adottano delle piattaforme che in qualche modo rendono trasparente, visibile che cosa è stato accolto, che cosa non è stato accolto, questo tipo di feedback è immediato. È il caso per esempio, ancora una volta è un bilancio partecipativo, del Comune di Desio che ha utilizzato la piattaforma "LiquidFeedback", che consente di votare, quindi in diretta, è uno strumento di democrazia diretta e consente quindi alle persone di votare i progetti per i quali si chiede poi al comune di destinare delle risorse di bilancio. In questo caso il feedback è immediato perché ciascuno vede se il proprio progetto è stato votato, quanti voti ha preso e quali sono i progetti che verranno poi realmente finanziati dall'amministrazione.

Su questo tipo di relazione, di feedback tra amministrazione che ha realizzato la consultazione e cittadini che hanno partecipato, giocano un ruolo importante i social media: Twitter, in questo caso quindi gli account Twitter delle amministrazioni che hanno promosso le iniziative, possono essere utilizzati in diverse fasi del processo di consultazione e nella fase finale possono servire come strumento per amplificare l'informazione, per raggiungere una utenza ancora più vasta, aiutando quindi a rendere noti i risultati raggiunti dall'iniziativa. Dedicare del tempo, delle risorse, pianificare delle azioni di comunicazione e di diffusione dei risultati, è fondamentale nella prospettiva di voler consolidare una relazione tra cittadini e amministrazione. La partecipazione ha questo scopo, deve in qualche modo facilitare, rafforzare i legami tra cittadini da una parte e istituzioni dall'altra. Curare questi aspetti di comunicazione, di feedback a conclusione del processo aiuta a rendere più solida e più coerente questo tipo di relazione.