

Organizzare spazi e contenuti di una consultazione online

Formez **PA**



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

Organizzare spazi e contenuti di una consultazione online

Per funzionare, i processi partecipativi hanno bisogno di essere strutturati, articolati in fasi, attività e di utilizzare metodologie specifiche per la discussione e l'espressione delle idee, in grado di facilitare l'emergere dei diversi punti di vista e di rendere produttivo il confronto.

Le tecniche e gli strumenti che è possibile utilizzare possono variare in funzione di vari fattori: la fase del processo decisionale all'interno della quale si inserisce la consultazione, l'ambito tematico, la dimensione territoriale e i soggetti da coinvolgere, i tempi e le risorse disponibili.

Dal punto di vista tecnico-operativo, realizzare una consultazione pubblica comporta l'apertura di uno spazio di ascolto e di dialogo, online e o in presenza, la creazione di condizioni favorevoli a far lavorare assieme cittadini e istituzioni per individuare soluzioni condivise ad un problema comune, definire i contenuti di un progetto o un programma, proporre idee che servano a identificare esigenze concrete, a orientare le priorità dell'azione pubblica.

Nelle consultazioni pubbliche online ciò avviene attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali per la partecipazione, in grado di consentire a tutti i soggetti potenzialmente interessati da una decisione, di inviare all'amministrazione che ha promosso l'iniziativa, le proprie idee, commenti, proposte relativamente al tema oggetto della consultazione anche senza che vi sia un confronto diretto tra le diverse posizioni, come invece accade nelle pratiche partecipative di tipo deliberativo.

Scegliere gli strumenti

La scelta dello/degli strumenti tecnici attraverso i quali svolgere la consultazione pubblica online rientra tra le attività della fase di pianificazione della consultazione ed è effettuata valutando principalmente le caratteristiche tecnico-funzionali dello strumento, in funzione della tipologia di attività che si intende realizzare e dei risultati attesi.

Nelle consultazioni che hanno come finalità la raccolta strutturata attraverso indagini online, di informazioni riguardanti un particolare tema o ambito, uno degli strumenti più spesso utilizzati è il **questionario online**.

Per la creazione e gestione di indagini, sondaggi e questionari online esistono molte soluzioni, dalla creazione, in forma di script, di moduli su pagine web per l'inserimento di dati su database già in possesso dell'amministrazione ad applicazioni, sia di tipo proprietario che open source, specificatamente dedicate a creare e gestire questionari, a servizi disponibili gratuitamente su internet per generare rapidamente e in modo intuitivo delle indagini online.

Una volta individuata la soluzione più adatta, occorre organizzare il questionario scegliendo le tipologie di domande che meglio rispondono alle finalità della consultazione (domande aperte, chiuse o a scala, menu a tendina...) e definendo le informazioni che dovranno essere rese disponibili ai partecipanti per contestualizzare l'indagine e consentire di compilare correttamente il questionario.

Per permettere di indagare i diversi aspetti del tema oggetto della consultazione, nella composizione del questionario è opportuno alternare domande chiuse, che presentano alternative fisse tra cui scegliere, domande a scala, per la misurazione dell'importanza o della soddisfazione e domande aperte, in cui le modalità di risposta non sono specificate a priori e che consentono di rispondere in modo articolato, lasciando spazio alla creatività.

Il mix tra le diverse domande deve tenere conto dei vantaggi e degli svantaggi che ciascuna tipologia presenta nella fase finale di estrapolazione dei dati ed elaborazione dei risultati raccolti con il questionario: le domande a risposta aperta ad esempio sono difficili da codificare in sede di rielaborazione dei dati perché non consentono di confrontare le risposte dei singoli tra loro mentre le domande chiuse, che facilitano la risposta quando si ha a che fare con variabili che affrontano argomenti delicati, possono generare frustrazione in chi risponde se non riesce a trovare, tra le opzioni proposte, una risposta adeguata alla propria opinione.

Un esempio dell'importanza che l'integrazione tra strumenti di tipo quantitativo e qualitativo riveste nel facilitare la partecipazione nelle consultazioni online su larga scala è rappresentato dalla consultazione pubblica online sulle Riforme costituzionali, promossa nel 2013 dal Dipartimento per le riforme costituzionali con l'obiettivo di raccogliere gli orientamenti dei cittadini su un'ampia riforma costituzionale.

In questa consultazione si è scelto di utilizzare in una prima fase due questionari, pubblicati l'8 luglio 2013 e chiusi l'8 ottobre 2013: uno breve, costituito da 8 domande a risposta multipla e ordinamento di preferenze, di facile comprensione; uno di approfondimento, con domande più specifiche e a risposta multipla o menu a tendina. Ai due questionari si è quindi aggiunto uno spazio di discussione online articolato in 9 categorie, corrispondenti ai temi dei questionari, aperto dal 16 settembre al 31 Ottobre 2013, per dare modo ai partecipanti di inviare proposte e nuove idee all'interno dei 9 temi in discussione. Al termine della consultazione sono stati 203.061 i questionari compilati e 595 le nuove proposte raccolte sulla piattaforma di partecipazione.

Nelle consultazioni pubbliche che oltre alla raccolta di informazioni hanno come finalità promuovere l'impegno civico e rafforzare la relazione tra cittadini e istituzioni, è possibile utilizzare i **media civici**, piattaforme digitali progettate per abilitare la partecipazione dei

cittadini attraverso la creazione di spazi online dove inviare idee e segnalazioni, partecipare a dibattiti, pubblicare e commentare documenti, lanciare petizioni.

Questo tipo di tecnologie digitali sono particolarmente efficaci in tutti quei casi in cui l'amministrazione pubblica intende, attraverso la consultazione, non solo acquisire informazioni ma valorizzare la capacità dei cittadini di formulare proposte, elaborare soluzioni, esprimere il proprio punto di vista rispetto ad un tema o una questione di interesse generale.

I media civici contribuiscono inoltre ad accrescere la trasparenza delle istituzioni e dare ai cittadini uno strumento ulteriore di controllo sull'attività delle amministrazioni pubbliche: i contributi inviati durante lo svolgimento della consultazione sono immediatamente visibili da tutti gli utenti, le statistiche e i dati sulla partecipazione sono spesso disponibili in apposite sezioni online della piattaforma di partecipazione.

La scelta della soluzione tecnologica da utilizzare richiede di tenere conto di più fattori e non solo delle caratteristiche tecniche e dell'affidabilità del sistema verso cui ci sta orientando. E' indispensabile valutare la coerenza dello strumento con gli obiettivi e l'articolazione complessiva della consultazione, con la tipologia e la numerosità dei soggetti da coinvolgere, con l'estensione territoriale della consultazione.

Nei processi di consultazione più complessi e strutturati, nei quali è necessario avere la più ampia inclusività per una maggiore qualità della partecipazione, può essere opportuno utilizzare più strumenti complementari tra loro (questionari, piattaforme per la partecipazione civica, forum online...) a seconda delle fasi della consultazione e degli obiettivi assegnati a ciascuna.

Abbinare un questionario online e uno spazio web per inviare idee e proposte ad esempio, ha il vantaggio per l'amministrazione che promuove la consultazione, di ampliare la base di informazioni a disposizione, attraverso l'integrazione tra i dati, prevalentemente di tipo quantitativo, ricavabili dalle risposte all'indagine online con quelli di tipo più qualitativo derivante dalle idee inviate, votate, commentate dai partecipanti alla consultazione sulla piattaforma.

Per i partecipanti, soprattutto nelle consultazioni online rivolte non a nuclei ristretti di soggetti esperti o interessati ma aperte a tutti i cittadini senza alcuna limitazione, di poter comunicare ed esprimere il proprio punto di vista in maniera più interattiva, avendo a disposizione più strumenti per poter inviare il proprio contributo.

Organizzare le informazioni

Preparare lo spazio online all'interno del quale si svolge la consultazione, sia esso un questionario, un ambiente per la condivisione di idee o per l'invio di commenti su un progetto o un testo normativo comporta diverse attività dalla personalizzazione dell'aspetto grafico (ad esempio, con l'inserimento dei loghi istituzionali o l'uso di altri elementi di identità visuale associati alla consultazione) alla organizzazione dei contenuti (le domande nel caso di un'indagine online) alla predisposizione dei materiali informativi a supporto della partecipazione dei cittadini.

Nelle consultazioni pubbliche online su documenti di programmazione, testi normativi o progetti sui quali i cittadini sono invitati a inserire segnalazioni e commenti, suggerire integrazioni, proporre azioni complementari a quelle già identificate, organizzare i contenuti comporta sempre di predisporre un "documento di consultazione" che può, a seconda dei casi, essere:

- il documento oggetto di consultazione nella sua versione integrale, opportunamente formattato in sezioni per consentire ai partecipanti di inserire i propri commenti in maniera puntuale;
- una versione semplificata del documento, allo scopo di facilitarne la comprensione, abilitando così la partecipazione di un numero maggiore di soggetti.

I documenti amministrativi, normativi, di programmazione richiedono, per essere compresi, competenze tecnico-specialistiche che possono non essere possedute da chi partecipa alla consultazione: è quindi indispensabile elaborare o rielaborare il testo che si intende sottoporre a consultazione, semplificandone il più possibile la struttura e il linguaggio, tenendo conto sia degli interlocutori che dello strumento tecnologico che si intende utilizzare.

In generale, è opportuno fornire sempre informazioni sul contesto di riferimento, preparare e rendere disponibili nella piattaforma che ospita la consultazione e/o nella pagina web dedicata all'iniziativa sul sito istituzionale del soggetto che la promuove, dossier e guide tematiche, infografiche e altra documentazione di approfondimento utile per assicurare una conoscenza completa e affidabile sul tema oggetto di consultazione da parte di tutti i soggetti coinvolti.

E' altrettanto importante che la piattaforma di partecipazione online contenga tutte le informazioni riguardo l'iniziativa e in particolare:

- il soggetto promotore e le finalità della consultazione;

- i destinatari e le modalità di accesso, esplicitando se la consultazione è aperta o riservata a un gruppo ristretto e indicando le operazioni che è necessario fare per accedere e inviare il proprio contributo;
- la durata, specificando la data di avvio e di chiusura della consultazione;
- l'utilizzo che verrà fatto dei contributi forniti, esplicitando come saranno recepiti gli esiti della consultazione e quale effetto avranno sull'azione amministrativa;
- il tipo di feedback, se sono previsti dei report di sintesi sui risultati e dove saranno pubblicati;
- le regole d'uso e il patto di partecipazione, dove sono chiariti i termini, ruoli e i doveri di chi gestisce come di chi partecipa al processo di consultazione;
- i soggetti (o la struttura) di contatto cui rivolgersi per inviare segnalazioni, richiedere informazioni, porre quesiti riguardo la consultazione.

Queste informazioni devono essere sempre aggiornate e facilmente accessibili da parte di tutti i soggetti interessati a partecipare, per tutto il periodo di durata della consultazione online.