

Presidiare una consultazione online



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, Maria Antonietta Sanna Artizzu

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Presidiare una consultazione online

La consultazione online

La consultazione online è uno strumento di partecipazione che prevede l'utilizzo delle tecnologie digitali per abilitare cittadini e portatori di interesse alla partecipazione al processo di costruzione di una politica pubblica, prima che la decisione finale sia formalmente assunta, attraverso l'espressione di idee, commenti, proposte.

Le tecnologie utilizzabili possono essere diverse: piattaforme di partecipazione online, forum online, sondaggi o questionari online, social media, chat a tema con gli amministratori pubblici.

Le tecnologie dell'informazione e comunicazione su web se da un lato consentono una larga inclusione di soggetti che altrimenti potrebbero essere impossibilitati a partecipare per questioni di tempo e logistica, dall'altro lato pongono però il problema del **digital divide**¹ escludendo dalla partecipazione alla consultazione quella fascia della popolazione che non possiede le competenze digitali necessarie né accesso al web.

Ecco perché la consultazione online dovrebbe **affiancarsi e non sostituirsi** alle tradizionali forme di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini.

Le fasi di una consultazione online

Si può ricondurre l'organizzazione di una consultazione online a cinque fasi:

- Individuazione di aspettative/obiettivi
- Pianificazione
- Comunicazione
- Azione
- Valutazione, decisione e feedback

A ciascuna fase corrispondono specifiche attività, alcune puntuali e temporalmente circoscritte a quella fase, altre trasversali all'intero processo (ad esempio, la comunicazione).

L'attività di presidio rientra tra le attività di gestione della consultazione online da prevedere nella fase di Azione: è svolta dal gruppo di lavoro direttamente coinvolto dal processo per fare in modo che la partecipazione si svolga in maniera efficace ed efficiente e garantendo a tutti i soggetti coinvolti parità di accesso e di informazione.

¹ Il divario digitale, o digital divide, indica la separazione fra chi ha accesso alle tecnologie dell'informazione (come personal computer e internet) e chi ne è escluso, in modo parziale o totale. La definizione include, in senso lato, anche la disparità nell'acquisizione di risorse o capacità necessarie a partecipare alla società dell'informazione.

La fase di azione

La fase di azione si compone di due attività:

- l'apertura e lo svolgimento della consultazione online
- il presidio del processo di consultazione da parte del soggetto che la promuove

E' opportuno costituire un **gruppo di lavoro** dedicato con il compito di accompagnare lo svolgimento della consultazione, senza intervenire nel merito delle questioni affrontate, ma scandendo i ritmi di lavoro, facendo rispettare i tempi, predisponendo report periodici con i contributi di tutti i partecipanti e garantendo a tutti la possibilità di esprimere il proprio contributo.

Al fine di garantire trasparenza e affidabilità al processo in tutte le sue fasi, è necessario che il gruppo di lavoro dedicato alla consultazione ne segua attentamente lo svolgimento attraverso:

- la verifica, da un punto di vista tecnico, del corretto andamento della consultazione e il funzionamento degli strumenti online, in modo da correggere tempestivamente eventuali imprevisti o errori;
- la facilitazione delle interazioni tra i partecipanti e la moderazione dei contenuti;
- il monitoraggio sulla partecipazione e i contributi utili per pianificare le attività di comunicazione, informazione e promozione.

Il presidio opera in raccordo con il soggetto direttamente responsabile del coordinamento dell'iniziativa all'interno dell'amministrazione che promuove la consultazione.

Durante la consultazione devono essere sempre assicurati:

- **l'assistenza** per la risoluzione di eventuali problemi di natura tecnica e il contatto diretto per rispondere a richieste di informazioni sulla consultazione, ad esempio attraverso una struttura di call center che risponde ad un numero dedicato, una mail di contatto, i canali social dell'ente (twitter, facebook)
- il **monitoraggio costante sul processo di consultazione**, del quale si deve dare adeguata comunicazione all'interno e all'esterno dell'ente attraverso le pagine web dedicate e gli altri canali di informazione previsti nel piano di comunicazione e la **predisposizione di report periodici**;
- **l'accessibilità e il corretto funzionamento degli strumenti online** e l'aggiornamento delle informazioni a disposizione dei partecipanti;
- il **rispetto delle regole d'uso** degli spazi e di partecipazione condivise;

- la **comunicazione all'interno e all'esterno** dell'istituzione che promuove la consultazione.

Rientra tra i compiti del gruppo di presidio della consultazione la pianificazione **di azioni di rinforzo dell'informazione** sul processo in corso **e di approfondimento** sui temi oggetto della consultazione da realizzare attraverso:

- redazione di **comunicati stampa** durante tutto il processo di consultazione;
- **pubblicazione di news** sul sito web dell'ente;
- **report periodici** sull'andamento della consultazione;
- **canali social**: facebook, twitter;
- **interviste video** ad esperti del tema proposto per la consultazione.

Se gli strumenti di partecipazione online scelti per la consultazione consentono agli utenti di inserire idee, commenti, proposte, l'attività di **moderazione** svolta dal gruppo di lavoro responsabile del presidio della consultazione online può riguardare:

- **i contenuti**, per mantenere un adeguato livello qualitativo della partecipazione,
- **le interazioni tra i partecipanti**, per rendere possibile la partecipazioni di tutti i soggetti coinvolti.

Le modalità attraverso le quali si garantisce il rispetto delle regole e la partecipazione di tutti i soggetti interessati al processo sono definite in fase di pianificazione della consultazione e sono contenute nel **patto della partecipazione** e nel **regolamento**, che devono essere predisposti e resi disponibile online all'apertura della consultazione.

I due documenti hanno l'obiettivo di chiarire esplicitamente le regole, i ruoli e gli impegni reciproci e di condividere le modalità di svolgimento del processo.

Il ruolo del presidio alla fine della consultazione

La fase conclusiva di un processo partecipativo prevede l'analisi e valutazione dei risultati per:

- orientare la presa di decisione da parte del soggetto che ha promosso l'iniziativa;
- comunicare gli esiti del processo e motivare le scelte adottate fornendo un feedback diretto a quanti hanno partecipato.

Il presidio in questa fase assicura che tutti i contributi arrivati attraverso gli spazi della partecipazione online siano raccolti, analizzati e sistematizzati in report descrittivi del processo di consultazione e dei contributi pervenuti, con i dati più significativi sulla partecipazione.

Le informazioni e i dati raccolti durante la consultazione online orientano il feedback ai partecipanti.

Le informazioni sui contributi e i dati statistici sulla partecipazione raccolti dal gruppo di lavoro responsabile del presidio della consultazione online durante il suo svolgimento costituiscono il riferimento per:

- redazione di report sulla partecipazione;
- attività di comunicazione e diffusione dei risultati in presenza e online;
- attività di rilevazione e raccolta feedback da parte di quanti hanno contribuito alla consultazione.