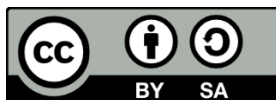


# **Pianificare una consultazione online**



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

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Dipartimento della Funzione Pubblica

*Data:* Ottobre 2015

## Pianificare una consultazione online

In questa video lezione vedremo quelli che sono i passaggi chiave, le domande che occorre porsi quando ci si prepara ad avviare un'iniziativa di partecipazione, quando si progetta una consultazione. Il punto di partenza sono ovviamente gli obiettivi, le finalità della consultazione. Questo perché i processi partecipativi sono dei processi nei quali da un lato troviamo gli utenti, dall'altro ci sono i metodi, quindi le modalità attraverso le quali coinvolgiamo; nel caso delle consultazioni online, gli strumenti tecnologici, quindi attraverso quali tecnologie sarà realizzata la consultazione.

Il tipo di audience che si vuole raggiungere, i soggetti che dobbiamo coinvolgere sono ovviamente un elemento fondamentale, orientano la scelta degli strumenti e la scelta delle tecnologie. Questo perché ovviamente i processi partecipativi hanno necessità di coinvolgere i soggetti giusti. Tutti i soggetti giusti devono essere ugualmente coinvolti e interessati alla discussione. Lo scopo della partecipazione deve essere quindi chiarito in fase di progettazione iniziale; devono essere comunicati i tempi e i risultati che si desidera raggiungere. Queste informazioni sono utilmente raccolte in un documento che viene chiamato patto per la partecipazione, patto con i partecipanti.

Darsi delle regole fin dall'inizio, dichiararle, renderle esplicite serve a rendere chiaro e trasparente il processo, garantire parità di accesso a tutti. Questo tipo di accordo, di contratto lega le diverse parti, in qualche modo impegna i partecipanti, impegna allo stesso modo il soggetto proponente, identifica quindi il contesto di regole e ruoli all'interno del quale si svolgerà il processo di partecipazione. Identificare gli utenti, quindi chiarire in fase iniziale chi sono gli interlocutori ideali, i soggetti ai quali ci si vuole rivolgere, ai quali si chiede la disponibilità a partecipare, è fondamentale non solo per l'efficacia del processo partecipativo ma anche per svolgere una corretta attività di comunicazione.

La comunicazione è uno dei fattori di successo di una consultazione online e di qualunque processo di tipo partecipativo. La scelta dei canali viene fatta ovviamente in funzione dei destinatari che si intende raggiungere e degli obiettivi e finalità della consultazione. Il punto di partenza è il sito istituzionale, è questo il punto che aggrega le informazioni riguardanti l'iniziativa e lì verranno pubblicati tutti i materiali informativi, i risultati e le informazioni sul processo durante il suo svolgimento e gli esiti conclusivi. Al sito istituzionale possono

affiancarsi altri strumenti di comunicazione, ovviamente tutti gli strumenti del web sociale e quindi i canali di comunicazione, gli account già utilizzati dall'amministrazione, come anche altre modalità, altri canali più o meno consolidati, tradizionali o innovativi di relazione e di comunicazione con i cittadini che verranno identificati in fase di definizione della strategia di comunicazione della consultazione. Definire la strategia di comunicazione è importante non solo per capire quali azioni di comunicazione verranno realizzate ma anche scegliere uno stile, un linguaggio adatto a quei canali, a quegli strumenti e ai destinatari della consultazione.

Quali sono gli altri elementi di cui tenere conto all'interno di quel triangolo ideale del processo di una consultazione online? Si è detto ovviamente il metodo, quindi attraverso quali modalità si intende coinvolgere, quale sarà il livello di coinvolgimento dei cittadini. Definire il quadro di regole perché tutti siano in grado di poter partecipare avendo consapevolezza di come funziona il processo. I ruoli, quindi identificare tutti i soggetti, tutti gli attori del processo e chiarire quali saranno gli impegni di ciascuno all'interno della consultazione. Le regole servono ovviamente perché quello che si crea è in qualche modo un processo di tipo negoziale, c'è uno scambio di informazioni, di collaborazione, la partecipazione è un atto volontario, definire delle regole è fondamentale per garantire la correttezza di tutto il processo.

Altrettanto importante è definire i tempi. Il tempo è un elemento che in qualche modo può essere una criticità all'interno di una consultazione; non disporre di tempo adeguato è una delle condizioni che può indurre a non scegliere di utilizzare modalità di tipo partecipativo. Definire un tempo appropriato per ciascuna delle fasi del processo è inoltre una garanzia della sua efficacia, del fatto che tutti avranno modo di partecipare, che ci sarà il tempo sufficiente sia per la fase iniziale di promozione che quella invece di realizzazione della consultazione, sino alla fase finale in cui i contributi sono analizzati, raccolti, valutati e viene fornito un feedback a tutti i partecipanti. Come consigli generali è consigliabile e utile non pianificare un'attività di consultazione in concomitanza con eventi rilevanti, quali possono essere per esempio delle elezioni, oppure durante i periodi di vacanza, come può essere dicembre o agosto. Definire i tempi inoltre consente di poter capire fin dalla fase iniziale se si ha davanti una prospettiva giusta di tempi, qual è la coincidenza e le possibili sovrapposizioni tra il processo di consultazione nel suo svolgimento e i tempi tecnici istituzionali, quelli che l'amministrazione si è data o che ha per poter arrivare a una decisione.

L'ultimo elemento del quale è fondamentale tenere conto, sul quale è utile ragionare in fase

di pianificazione è la tecnologia. Stiamo parlando di consultazione online e quindi di pratiche partecipative che utilizzano in maniera esclusiva o in integrazione con altre modalità le tecnologie, quindi occorre interrogarsi fin dall'inizio su quelli che possono essere gli strumenti più adatti. La scelta della tecnologia dipende innanzitutto da quello che è il risultato che si vuole ottenere, quindi da qual è il tipo di contributo che si vuole chiedere alle persone che parteciperanno. Si possono quindi chiedere semplicemente delle idee, dei suggerimenti, delle proposte, quindi utilizzare degli strumenti come i forum o le piattaforme che consentono di pubblicare idee. Si può avere la necessità invece di proporre delle modalità di lavoro collaborativo su un testo, un documento perché magari si intende sollecitare il contributo dei cittadini per arrivare alla redazione di una proposta di legge o di un progetto che deve essere quindi in qualche modo validato o sul quale si vogliono raccogliere delle osservazioni di tipo puntuale.

Si possono infine coinvolgere i cittadini in attività di tipo collaborativo, per migliorare dei servizi che sono già erogati dalla pubblica amministrazione e che in qualche modo possono avvantaggiarsi del contributo delle persone che viene quindi realizzato attraverso piattaforme di tipo partecipativo, che utilizzano gli strumenti del web sociale, come è il caso per esempio delle soluzioni che consentono alle persone di inviare informazioni all'amministrazione relativamente al traffico, all'apertura dei cantieri o altre attività che riguardano la vita di ciascuno e che in qualche modo possono essere migliorate attraverso la partecipazione in termini di informazioni, di commenti, di suggerimenti da parte dei cittadini. La scelta della tecnologia è un punto quindi delicato della pianificazione di una consultazione online e richiede di tenere conto di diversi fattori.

Fondamentale ovviamente nella scelta è quella di verificare l'affidabilità dal punto di vista tecnico della soluzione sulla quale ci si sta orientando, vederne la diffusione, le funzionalità, capire quali sono gli strumenti che consentono la registrazione e l'autenticazione degli utenti, che tipo di politiche di moderazione, di facilitazione delle interazioni tra le persone sono disponibili su quello strumento, quali sono le funzionalità che consentono di aggregare e gestire i dati per poter rendere quindi più semplice nella fase conclusiva la raccolta, l'analisi e l'aggregazione delle informazioni raccolte attraverso la consultazione, in report e in feedback restituiti ai partecipanti.