

# **Piattaforme per la partecipazione 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

## Piattaforme per la partecipazione online

In questa videolezione vedremo quali sono alcune delle tecnologie che si possono utilizzare quando si realizza una consultazione online, quali sono alcuni consigli e istruzioni per utilizzarle. Quando si utilizzano le tecnologie all'interno di un processo di consultazione pubblica normalmente si cerca di utilizzare quelle piattaforme che sono strutturate per ospitare processi partecipativi, quelli che si chiamano normalmente media civici digitali.

Si tratta di piattaforme che utilizzano funzionalità e strumenti propri del web sociale per promuovere l'impegno e la partecipazione civica dei cittadini. All'interno di queste piattaforme quindi è possibile creare e condividere informazioni e documenti, raccogliere idee e proposte, esprimere le preferenze, votare. A seconda della finalità della consultazione, quindi del fatto che si vogliono raccogliere informazioni in maniera strutturata, idee o proposte o che si voglia chiedere il commento puntuale su un testo, si possono utilizzare diversi strumenti. Quando si vuole raccogliere un feedback strutturato rispetto a un'iniziativa su un tema che è di interesse della pubblica amministrazione, tipicamente si usano strumenti che consentono di creare questionari o sondaggi online.

Ci sono molte piattaforme disponibili sul mercato, l'Unione europea per esempio mette a disposizione la propria per creare indagini sondaggi e questionari online, ci sono anche dei prodotti open source molto diffusi che è possibile utilizzare, uno di questi è LimeSurvey. LimeSurvey è un applicativo open source che può essere utilizzato molto facilmente, non richiede conoscenze specifiche di programmazione e consente all'utente di compilare il questionario in maniera facile e semplice. Come è strutturato LimeSurvey? È strutturato in tre step principali: in un primo momento viene chiesto di inserire le informazioni in un contenitore generale dove inserire i dati di contesto su quella consultazione, quindi di definire i gruppi di domande per temi omogenei, per esempio le domande che riguardano l'anagrafica o un particolare tema oggetto della indagine, quindi di inserire le domande.

L'interfaccia che vi viene mostrata quando accedete al sistema per configurare l'indagine è molto semplice, è estremamente familiare per chi utilizza gli strumenti web; vi viene chiesto di inserire il titolo dell'indagine della consultazione, una breve descrizione, un messaggio di benvenuto che verrà mostrato all'utente al momento di iniziare a compilare il questionario, quindi un messaggio finale di ringraziamento per avere compilato e risposto a tutte le

domande. LimeSurvey consente di inserire domande di vari tipi, aperte, chiuse a matrice, domande correlate tra loro, a scelta multipla, eccetera. Il form per inserire le domande è quello che vedete, è molto semplice anche questo, potete inserire la domanda, una nota di spiegazione che sia di aiuto nella compilazione, quindi viene mostrato un menu a tendina nel quale scegliere la tipologia di domanda. L'aspetto finale è questo che vedete: questa è un'indagine online realizzata utilizzando LimeSurvey e quindi l'aspetto che viene mostrato agli utenti è quello di una pagina web all'interno della quale è possibile compilare il questionario rispondendo alle domande.

Quando invece si vuole impostare una consultazione pubblica online lasciando spazio alla creatività delle persone, si possono usare delle piattaforme che nativamente permettono di inserire idee, di commentarle, di votarle. Una di queste, la più utilizzata, è Ideascale. Ideascale è una piattaforma che consente, in modalità anche gratuita, poi con dei piani progressivi di pagamento che incrementano le funzionalità a disposizione degli utenti, di creare degli spazi per la partecipazione online. Creare uno spazio è molto semplice (quella che vedete alle mie spalle è la schermata iniziale attraverso la quale si deve impostare lo spazio per la consultazione); ugualmente è possibile attraverso una serie di schermate successive, impostare l'aspetto che avrà la pagina di ingresso alla consultazione, quindi inserire le informazioni di contesto, inserire un logo, delle immagini che servano a far comprendere chi è il soggetto che promuove, qual è l'ambito nel quale si è chiamati a partecipare.

Ugualmente Ideascale permette di configurare i ruoli e le possibilità attraverso le quali vengono moderate le interazioni e i commenti. Ha poi a disposizione una serie di funzionalità che consentono di produrre tutta la reportistica che è necessaria nella fase conclusiva, quando la consultazione ha avuto fine e si devono elaborare e analizzare le informazioni. Una volta configurati opportunamente gli spazi, il risultato finale è una pagina come quella che vi viene mostrata, questa è la consultazione online per l'iniziativa dell'Agenda Digitale della Regione Lazio, è uno spazio molto connotato, molto semplice, nel quale gli utenti hanno la possibilità di vedere quali sono le idee più popolari perché il sistema mette in alto le idee più votate, le categorie all'interno delle quali si possono inserire delle idee, i contenuti che sono stati inseriti, quindi i temi dei quali si sta discutendo all'interno della piattaforma.

Esistono poi delle soluzioni proprietarie che l'ente, l'istituzione che promuove la consultazione decide di sviluppare e di utilizzare. Questo che vedete è lo spazio che la Commissione europea mette a disposizione all'interno del proprio spazio di consultazione

online "Your voice" per inserire commenti e idee. Uno spazio simile di discussione e condivisione di idee e proposte è stato previsto per esempio all'interno della consultazione sulla "Buona Scuola", che è stata svolta attraverso questionari ma che prevedeva una parte di discussione libera online su categorie tematiche riferite ai temi oggetto della consultazione e che era integrata all'interno del sito che ospitava l'intera iniziativa di partecipazione. Sono a disposizione della pubblica amministrazione italiana delle piattaforme che nativamente consentono di raccogliere idee e proposte, di organizzarle secondo delle funzionalità e con un aspetto simile a quello dei media sociali, questo il caso per esempio dell'Ideario che vedete alle mie spalle.

Quando invece l'obiettivo della consultazione non è quello di raccogliere idee ma piuttosto quello di chiedere aiuto ai cittadini per migliorare la qualità dei documenti di un progetto, di un testo di legge si possono usare degli altri strumenti che consentono di raccogliere commenti in maniera puntuale su un testo, anche non nella sua versione definitiva. Questo è particolarmente utile nel caso della pubblica amministrazione che tende ad esprimersi con documenti molto lunghi e complessi, difficili da comprendere da parte dei cittadini. Utilizzare strumenti di questo tipo consente di, in qualche modo, migliorare e rendere più comprensibili i documenti e, in qualche modo, renderli qualitativamente migliori.

Questo tipo di consultazione utilizza funzionalità ancora una volta del web sociale, funzionalità come questa che vedete che è molto diffusa all'interno delle piattaforme di discussione online, che consente di individuare all'interno di un testo presente in una pagina web una porzione di testo, un paragrafo sul quale si vuole inserire un commento, dividerlo oppure leggere i commenti inseriti ed esprimere il proprio apprezzamento. Questo tipo di strumenti è stato usato per la prima volta in Europa dalla Commissione europea, è stato usato dal commissario Neelie Kroes che ha avuto modo di poter sperimentare di persona l'utilizzo di questi strumenti per rendere commentabili i propri discorsi, quindi pubblicarli, renderli aperti quando ancora non erano nella loro versione definitiva e tenere conto delle osservazioni e dei commenti che venivano raccolti dalla piattaforma per capire quanto le proprie politiche, le proprie decisioni venivano apprezzate o che tipo di reazione suscitavano.

In Italia ci sono state diverse applicazioni di questo tipo di strumenti che vengono genericamente chiamati commentari; questo che vedete è il commentario per la strategia digitale per la banda ultra larga. Il vantaggio di utilizzare questo tipo di piattaforme è che sono progettate per integrare funzionalità del web sociale, quindi facilità di inserire

contenuti, di commentarli, di condividerli sui social, di esprimere il proprio gradimento sulle proposte che sono contenute all'interno con funzionalità invece di monitoraggio. Questo tipo di piattaforme consente infatti di rendere immediatamente disponibili una serie di statistiche riguardanti gli utenti, il tipo di commenti, consentono di esportare facilmente il testo nella sua versione commentata e quindi facilitano l'attività di monitoraggio e valutazione e poi di reportistica finale a conclusione della consultazione.

Quali sono quindi gli accorgimenti, i consigli che si possono dare quando si vuole promuovere una consultazione online, quindi un'iniziativa di partecipazione che utilizzi le tecnologie in maniera prioritaria? Innanzitutto quella di orientarsi su piattaforme che siano affidabili, robuste; occorre verificarne le caratteristiche, le funzionalità in modo da capire se sono adeguate al tipo di coinvolgimento che si sta proponendo. Un secondo elemento del quale tener conto è legato al costo: ci sono piattaforme open source quindi liberamente riutilizzabili, ce ne sono altre proprietarie; va fatta una valutazione anche dal punto di vista economico rispetto alle risorse che si hanno a disposizione, quindi non solo alle caratteristiche ma anche al costo finanziario in termini di ore dedicate per adattare quel sistema alle proprie esigenze. Un altro elemento del quale tener conto è ovviamente la facilità d'uso: è importante orientarsi su soluzioni che riducano e non aumentino il digital divide.

Utilizzare queste piattaforme è semplice ma richiede comunque di avere alcune competenze di base, per cui non tutti i nostri potenziali destinatari possono essere in grado di utilizzarle, quindi tener conto dell'aspetto legato alla facilità d'uso, alla semplicità dei sistemi è importante per assicurarsi una partecipazione adeguata. Infine un elemento del quale tener conto è la possibilità di accedere da più dispositivi: quasi tutti ormai utilizziamo in maniera preponderante lo smartphone per navigare, accedere a Internet e ai servizi, quindi nel scegliere la piattaforma della partecipazione può essere utile tener conto anche della presenza di funzionalità che consentono di accedere da più dispositivi, quindi da mobile oltre che da computer e di poter accedere utilizzando anche i propri profili social, quindi facilitando il più possibile l'esperienza dell'utente nel poter accedere a sistemi che gli siano in qualche modo familiari.