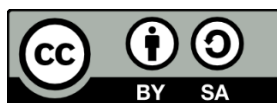


Condividere gli esiti di una consultazione online



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

Condividere gli esiti di una consultazione online

La trasparenza sull'uso dei contributi dei partecipanti, l'attenzione alla comunicazione e al feedback motivato rispetto ai risultati dell'intero processo e all'impatto della partecipazione ai fini della scelta finale operata dal decisore pubblico, sono tra gli elementi a garanzia della efficacia di un processo partecipativo.

Nei casi in cui le iniziative di partecipazione si concludono senza che vi sia una qualche forma di recepimento formale dei contributi forniti dai partecipanti o senza dare modo a quanti hanno dedicato tempo e impegno nella partecipazione di conoscere quale influenza hanno esercitato nella scelta finale, si corre il rischio di vanificare i vantaggi della partecipazione (migliore qualità delle decisioni, più fiducia tra cittadini e istituzioni...) e di generare frustrazione e diffidenza nei confronti di ulteriori future iniziative di coinvolgimento attivo dei cittadini.

Rendere conto delle attività e dei risultati raggiunti, dell'impiego di risorse così come dell'impatto del processo sulle decisioni, in una parola, **rendicontare la partecipazione** a conclusione della consultazione è quindi essenziale per mantenere credibilità e legittimazione alle decisioni e per valorizzare meglio all'interno e all'esterno dell'amministrazione le attività svolte.

Significa, da un lato, fornire ai cittadini un'informazione chiara, tempestiva e affidabile su cosa e quanto si è fatto, dall'altro esplicitare le motivazioni delle scelte adottate e in questo modo mettere i cittadini in condizione di:

- verificare la coerenza della decisione presa in relazione a quelli che erano gli obiettivi prefissati;
- conoscere gli effetti della partecipazione sulla decisione assunta dal soggetto pubblico.

Comunicare gli esiti di una consultazione online

La rendicontazione degli esiti è un'attività che necessita di essere supportata da azioni di comunicazione mirate, per illustrare le scelte compiute, spiegare le ragioni che hanno portato a considerare una soluzione piuttosto che un'altra e per far conoscere la consultazione e i risultati raggiunti ad un pubblico più vasto di coloro che hanno partecipato attivamente al processo.

Attraverso una comunicazione efficace degli esiti è possibile inoltre consolidare gli effetti positivi della partecipazione e diffondere una immagine positiva dell'amministrazione, rafforzandone la credibilità.

Dal punto di vista operativo, ciò si traduce nella selezione e sistematizzazione delle informazioni quantitative e qualitative riguardanti i contributi raccolti e i dati sulla partecipazione sotto forma di:

- report informativi sulla partecipazione
- azioni di comunicazione e diffusione dei risultati in presenza e online
- feedback verso quanti hanno contribuito alla consultazione

allo scopo di comunicare, spiegare, motivare e rendicontare gli esiti della partecipazione.

E' importante che le informazioni siano rese con un linguaggio semplice e utilizzando strumenti di rappresentazione visuale (ad esempio, infografiche) e formati (report informativi, correlati da schemi e tabelle) che ne facilitano la comprensione.

A questi contenuti occorre dare la massima diffusione, attraverso gli spazi di comunicazione web riconducibili all'amministrazione pubblica che ha promosso l'iniziativa: il sito web istituzionale e/o le pagine dedicate alla consultazione e i canali informativi sui social media.

Questi ultimi, se utilizzati sfruttando al massimo la loro interattività, concorrono a rendere più relazionale la comunicazione dei risultati, ampliando le possibilità di partecipazione da parte dei cittadini, creando occasioni di ascolto attivo ed engagement civico.

Nel pianificare le fasi di un processo di consultazione è dunque importante prevedere adeguate risorse di tempo, finanziarie e umane, per le attività di rendicontazione (in itinere e finale) dei contributi, di condivisione e feedback ai partecipanti sui risultati, identificando i metodi e gli strumenti attraverso i quali svolgerle.

Strumenti per condividere gli esiti di una consultazione online

Comunicare, spiegare, motivare e condividere gli esiti della partecipazione sono attività necessarie all'interno di un processo di consultazione, soprattutto se il ricorso alla partecipazione è continuo e non sporadico: comunicazione e condivisione in particolare, sono funzionali a tenere aperta e vitale la relazione creatasi durante la consultazione, tra coloro che hanno partecipato e l'amministrazione pubblica che ha promosso l'iniziativa, anche dopo che il processo si è concluso e la decisione è stata formalmente assunta.

Nei processi di consultazione che si svolgono esclusivamente online, nei quali le occasioni di confronto argomentato tra le diverse posizioni espresse dai partecipanti sono minori rispetto alle pratiche partecipative in presenza, questo tipo di iniziative di coinvolgimento possono rivelarsi particolarmente utili a capitalizzare i risultati, promuovere l'impegno civico e favorire la creazione di relazioni più stabili di collaborazione tra i cittadini e la PA.

Le azioni orientate al coinvolgimento dei partecipanti successivamente alla conclusione di una consultazione possono essere realizzate con diverse finalità, tra le quali:

- raccogliere nuove idee, proposte, opinioni;
- approfondire le proposte emerse nel corso della consultazione;
- promuovere l'engagement di parti della cittadinanza inizialmente non incluse;
- il monitoraggio civico per tenere sotto controllo l'implementazione delle decisioni.

Gli strumenti che è possibile utilizzare, in presenza e a distanza, variano a seconda degli obiettivi e dei destinatari da coinvolgere, tra questi:

- **Focus group;**
- Questionari e sondaggi;
- Interviste mirate ad un campione di partecipanti;
- **Forum di discussione;**
- **Mappe concettuali.**

Focus group

Il focus group (o gruppo di discussione) è una tecnica di rilevazione in cui un gruppo di persone (in genere dagli 8 ai 15 partecipanti) è invitato a parlare, discutere e confrontarsi riguardo uno specifico tema.

I partecipanti al focus group vengono solitamente selezionati in modo da avere un grado di omogeneità tale da garantire un adeguato livello nella comunicazione e per rappresentare diversi punti di vista che aiutino a focalizzare il tema proposto. I partecipanti sono liberi di comunicare tra di loro, assistiti generalmente da un facilitatore o moderatore che gestisce la discussione e stimola l'interazione.

Può essere utile nella fase di valutazione del processo di partecipazione, come strumento per condividere all'interno dell'organizzazione, con un gruppo ristretto composto da decisori, amministratori e tecnici, l'analisi dei risultati della partecipazione e le motivazioni alla base delle decisioni.

Dopo la conclusione della consultazione, se l'articolazione del processo lo consente e la complessità del tema lo richiede, può essere combinato con altri strumenti (ad esempio forum online) per approfondire e sviluppare su un piano qualitativo i contributi raccolti, stimolare la partecipazione di soggetti che non sarebbe possibile coinvolgere in altri modi e generare così nuove idee e proposte.

Forum di discussione

Per presentare e condividere i risultati del processo partecipato, e motivare le scelte conseguenti adottate un altro strumento che può essere utilizzato è il forum di discussione.

Rispetto al focus group, il forum di discussione ha il vantaggio di consentire la partecipazione di un target più ampio di cittadini che potranno decidere di intervenire secondo i propri tempi e i propri modi. La selezione dei partecipanti in questo caso non è preventiva, non viene di norma invitato un ristretto gruppo di persone, ma generalmente avviene una selezione naturale in quanto solo i cittadini più attivi tra quelli che hanno partecipato nella fase di consultazione, saranno motivati a partecipare anche a conclusione del processo.

Anche qui i partecipanti sono liberi di comunicare tra di loro, generalmente con l'assistenza di un moderatore che gestisce la discussione. I risultati della discussione potranno poi essere rielaborati e integrati in un report da allegare al documento di valutazione finale.

Mappe concettuali

La mappa concettuale è uno strumento di rappresentazione grafica attraverso il quale è possibile evidenziare i concetti principali e i rispettivi legami all'interno di un argomento. Dal punto di vista strutturale, una mappa concettuale è composta da tre tipologie di elementi: nodi concettuali, relazioni associative ed etichette.

Per realizzare mappe concettuali esistono sul mercato diverse soluzioni software, alcune open source, e di facile utilizzo anche se costruire una mappa richiede però di adottare alcuni accorgimenti:

- individuare chiaramente il tema che si sta descrivendo;
- sviluppare la mappa per quanto possibile dall'alto verso il basso, considerando le relazioni trasversali tra i nodi una eccezione;
- identificare prima i concetti, poi creare le relazioni associative tra di essi;
- collegare i diversi argomenti in modo chiaro e corretto.

Le mappe concettuali sono fondamentalmente strumenti di individuazione e rappresentazione a supporto della discussione e dell'analisi di alcuni modi di pensare e spiegazioni di eventi.

Nei percorsi di consultazione online che consentono ai partecipanti di inserire liberamente idee, proposte, commenti relativamente ad un tema di interesse pubblico, possono essere particolarmente utili per "dare senso" ai contributi inviati dai partecipanti e come punto di partenza per focus group di approfondimento.

Aiutano a esplicitare le correlazioni tra i concetti e quindi facilitano l'analisi da parte del soggetto che ha promosso l'iniziativa e la valutazione qualitativa delle informazioni raccolte, fanno emergere i contributi più significativi e le connessioni tra essi.

Se utilizzate in attività di condivisione e coinvolgimento dopo la conclusione del processo, per esempio a supporto di eventi di presentazione dei risultati aperti a tutti, non solo a chi ha partecipato attivamente al percorso di consultazione, contribuiscono, insieme agli altri materiali informativi che documentano il processo, a comunicare più efficacemente i risultati, a ricomporre il quadro delle possibili soluzioni individuate attraverso la consultazione e a motivare le scelte conseguenti adottate.