

Le fasi di un percorso di 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: Angela Creta, Laura Manconi

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Le fasi di un percorso di consultazione online

La consultazione *online* è uno strumento di partecipazione composto da un insieme di tecniche di coinvolgimento e che, nei processi decisionali, avvia un flusso di comunicazione a due vie con l'uso di tecnologie digitali.

Nella prima fase si sottopongono ai partecipanti domande riguardo una decisione programmata o già avviata (schemi normativi, politiche di regolazione, riforme, opere pubbliche, ecc.) allo scopo di ricevere commenti o proposte. In risposta alla partecipazione, nella seconda fase, si forniscono ai partecipanti ritorni informativi (feedback) relativamente ai commenti ricevuti e alla decisione infine assunta.

Pur non esistendo modelli standard di pianificazione possiamo ricondurre l'organizzazione di una consultazione *online* in cinque fasi:

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

È importante pianificare le diverse fasi coerentemente con gli obiettivi della consultazione per mantenere un dialogo costante con i cittadini e favorire quindi una visione credibile e trasparente dell'Amministrazione.

Aspettative/Obiettivi

In questa fase si analizzano i vantaggi, i problemi e le questioni generali del processo partecipativo, si individuano le aspettative e gli obiettivi che si intendono soddisfare.

È importante valutare la presenza di una cultura organizzativa all'interno dell'ente che sia in grado di supportare il processo di consultazione *online* e contribuire alla buona riuscita dello stesso.

Un buon punto di partenza è la definizione di cosa sia il "pubblico interesse" per i cittadini, cooperando nella definizione con le diverse aree della amministrazione interessate all'oggetto della consultazione.

Vantaggi/ Svantaggi

Per l'Amministrazione consultazione *online* consente di:

- rafforzare la legittimazione della decisione, soprattutto nei casi di decisioni particolarmente delicate e suscettibili di dar luogo a posizioni conflittuali da parte dei soggetti interessati;
- supportare il ciclo di costruzione delle politiche pubbliche in ogni sua fase. Nella fase istruttoria, ad esempio, il coinvolgimento dei soggetti destinatari è un buon veicolo per la raccolta di informazioni e/o dati sul settore di riferimento (ad es. procedure attualmente in corso, debolezze e potenzialità del sistema, ecc.).

Per i cittadini:

- conferire trasparenza e chiarezza al processo di costruzione delle politiche pubbliche,
- avere un quadro di regolazione meglio strutturato e disegnato sui propri bisogni,
- contribuire a definire la nuova regolazione e a semplificare e migliorare quella esistente.

Una consultazione pubblica è uno strumento di democrazia partecipativa, complementare ai canali tradizionali della democrazia rappresentativa, che aiuta l'Amministrazione a identificare le necessità percepite e l'impatto prodotto dalle azioni politiche all'interno della quotidianità civile e sociale dei cittadini.

Con le consultazioni *online* si riconosce l'importanza delle tecnologie digitali nel processo democratico. Stimolare il processo di partecipazione con l'ausilio delle tecnologie digitali consente all'Amministrazione di ampliare le possibilità di partecipazione attraverso nuovi metodi e strumenti, inserendoli in fasi sempre più rilevanti del processo democratico.

L'uso delle tecnologie digitali amplia la partecipazione della cittadinanza alla costruzione delle politiche pubbliche attraverso la costruzione di canali di comunicazione tra le istituzioni di rappresentanza e la cittadinanza.

I cosiddetti **Media Civici**¹ digitali si caratterizzano per mettere a disposizione della cittadinanza strumenti tipici dei media sociali, organizzati e strutturati in maniera tale da favorire il rafforzamento e l'estensione di legami sociali e impegno civico con l'ausilio del Web.

Una consultazione online si differenzia, allo stesso tempo, da una semplice raccolta di opinioni sul web, in quanto rappresenta un processo strutturato con metodo rigoroso e trasparente.

¹ I media civici si caratterizzano per mettere a disposizione della cittadinanza strumenti tipici dei media sociali, organizzati e strutturati in maniera tale da favorire il rafforzamento e l'estensione di legami sociali e impegno civico con l'ausilio del Web.

Aspettative/Bisogni

L'avvio della consultazione online può derivare sia da un obbligo di legge sia da una decisione autonoma dell'Amministrazione, e risponde sempre ad un bisogno. È possibile stimolare la partecipazione su tre tipologie di attività:

1. nel corso delle procedure di regolazione, ossia nella formulazione e adozione degli atti di governo del territorio (migliorare le nuove regole, innovare le regole già esistenti)
2. nella definizione di politiche pubbliche (*policies*), ossia atti di orientamento generale, di indirizzo, di progettazione e di formulazione di politiche ad ampio respiro e di riforme (verificare l'impatto di una nuova *policy*)
3. nella realizzazione di opere infrastrutturali o attività di manutenzione e recupero del territorio (intervenire attivamente sul territorio).

Pianificazione

Nella fase di pianificazione della consultazione *online* sono identificati i soggetti da coinvolgere, le conoscenze specifiche da mettere in campo, le modalità di raggiungimento degli interlocutori e dei gruppi di interesse.

I processi di consultazione online sono pianificati sia a seconda degli obiettivi che si intende perseguire, sia in relazione agli interlocutori e ai destinatari della consultazione.

In questa fase è importante preferire strumenti che non intensifichino il **divario digitale**², scegliere piattaforme uniche per raccogliere tutte le diverse iniziative di consultazione svolte, accertarsi che tutti i partecipanti abbiano la possibilità di esprimere il proprio punto di vista.

In questa fase si effettua una pianificazione temporale di inizio, sviluppo (avendo presente il tempo sufficiente al cittadino di familiarizzare con le tecnologie utilizzate) e fine della consultazione *online*; si definiscono le regole e le linee guida comportamentali della consultazione, come impiegare i suggerimenti e i contributi dei partecipanti, quali tecnologie utilizzare, come utilizzarle.

È buona prassi avviare consultazioni aperte e inclusive. In alcuni casi la varietà dei bisogni, dei contesti e degli ambiti su cui le attività di inclusione devono essere svolte possono rendere opportuno coinvolgere un nucleo ristretto di soggetti. In generale, più è tecnica la materia oggetto di consultazione, più sono proficui i commenti degli esperti di settore o di coloro che vi hanno più diretta esperienza.

² 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.

Il processo di consultazione può essere variamente articolato e può prevedere l'utilizzo di uno o più metodi diversi di coinvolgimento, scelti in base agli strumenti tecnologici più adatti all'obiettivo della consultazione online e ai destinatari che si intendono coinvolgere.

Se la consultazione online ha finalità informative o di raccolta di idee, la scelta dello strumento può essere la creazione di **questionari**³ su pagine web, che permettano la raccolta dei dati in database su server su server già in possesso dell'amministrazione o ricorrendo a servizi web dedicati.

Se tra le finalità della consultazione vi è la creazione di una **comunità online**⁴ di discussione, è possibile ricorrere ai cosiddetti "media civici", piattaforme tecnologiche che mettono a disposizione dei cittadini strumenti utili a rafforzare i legami sociali e ad attivare l'impegno civico.

Attraverso i media civici è possibile sia conferire spazio di partecipazione, sia pubblicare informazioni e documenti di interesse, nonché le stesse segnalazioni inviate dai partecipanti.

Le piattaforme tecnologiche devono essere progettate per essere facili da usare, per offrire adeguati livelli di sicurezza nel trattamento e protezione dei dati, standard elevati nella gestione, verifica e aggregazione dei risultati acquisiti.

Comunicazione

La fase della comunicazione accompagna e supporta la consultazione online lungo le fasi di svolgimento, progettazione e valutazione, al fine di rendere effettivo il diritto alla partecipazione e migliorare la qualità dei processi inclusivi. Che sia una semplice consultazione di tipo **notice and comment**⁵ o una consultazione più articolata su una politica pubblica o una nuova infrastruttura, occorre che l'attività di coinvolgimento sia corredata di materiali informativi e di approfondimento che supportino i cittadini nella stesura delle proprie osservazioni. Una corretta informazione è difatti alla base di una partecipazione di qualità.

In questa fase si definisce e si attua un piano di comunicazione dedicato alla consultazione e che fornisce adeguate informazioni a supporto dell'iniziativa. Le informazioni devono

³ I questionari web sono creati con gli script, un tipo particolare di programma, di facile utilizzo, che consente di creare e gestire indagini e sondaggi.

⁴ Ogni raggruppamento di contatti intorno a un determinato nucleo, che può essere un interesse personale, professionale, relazionale. La creazione di una comunità online - detta anche community- è fortemente favorita dagli strumenti a disposizione di tutti in rete e dalla crescente facilità di implementarli.

⁵ La tecnica "notice and comment" è utilizzata spesso all'interno di una consultazione che interessa un provvedimento, per lo più nella Commissione europea e nelle Autorità di Regolamentazione.

Consiste nella raccolta di osservazioni in merito ad una bozza specifica, al fine soprattutto di definirne anticipatamente l'impatto ed è svolta, di solito, a processo già inoltrato e dunque quando gli indirizzi di regolazione sono già stati in larga parte.

approfondire l'oggetto della consultazione e spiegare le motivazioni che sottendono alla scelta di intraprendere un'attività di coinvolgimento.

Per facilitare una più ampia partecipazione e una maggiore fidelizzazione dei rispondenti, occorre rendere pubblica l'esistenza dell'iniziativa di consultazione, in modo che tutti i soggetti interessati possano parteciparvi. In caso di consultazioni particolarmente rilevanti o permanenti, è opportuna la creazione di loghi, sito dedicato e *visual identity*.

Per promuovere il coinvolgimento diretto, la motivazione e la co-responsabilizzazione sui problemi, le opportunità, i rischi, le responsabilità di ogni attore rispetto a progetti di pubblico interesse sul territorio, è importante:

- offrire una comunicazione credibile e attendibile su fonti e disponibilità di dati;
- fornire informazioni che siano comprensibili a tutti, aggiornate, confrontabili (nello spazio e nel tempo), verificabili e rilevanti, secondo standard riconosciuti a livello regionale, nazionale e internazionale.

Azione

Questa fase si compone di due attività: la consultazione *online* vera e propria e il presidio del processo da parte del soggetto che ha promosso l'iniziativa.

Nella fase di avvio della consultazione è importante individuare dei referenti della stessa, che dovranno essere sempre disponibili per i partecipanti rispetto a valutazioni e domande, aggiornare le informazioni nell'ambiente di partecipazione e rispondere ai vari interrogativi.

Nella fase di azione è opportuno rendere trasparenti tutte le fasi del processo di consultazione, esplicitando le motivazioni alla base del coinvolgimento, i termini di consultazione e i risultati. Prima che l'iniziativa parta, occorre rendere chiare le regole di ingaggio, ossia le modalità di partecipazione, i destinatari e l'uso che si intende fare delle osservazioni pervenute.

A seconda degli obiettivi della consultazione, è opportuno fornire ai soggetti interessati tempo sufficiente per partecipare. Una volta avviata la consultazione, è necessario che il team ad essa dedicato ne segua attentamente lo svolgimento, sia supportando le attività di promozione, sia tracciando le statistiche provvisorie sulla partecipazione e sui contenuti delle osservazioni pervenute.

Soprattutto nel caso di consultazioni *online* occorre verificare, da un punto di vista tecnico, il corretto andamento dell'iniziativa, in modo da correggere eventuali imprevisti o errori. È buona prassi stimare periodicamente la portata della partecipazione e procedere con l'analisi dei

contenuti testuali dei contributi pervenuti, in modo da comprendere per tempo il significato delle informazioni provenienti dai partecipanti.

Decisione, valutazione, feedback

Nella fase finale di “decisione, valutazione, *feedback*” si valutano le osservazioni, si prende una decisione riguardo le proposte pervenute e si rende informati i partecipanti sugli esiti della stessa.

Terminato il periodo di consultazione, è necessario fornire un *feedback* sugli esiti del processo partecipativo: la richiesta di contributi avanzata dall'amministrazione deve rendere a chi i contributi li costruisce, in contropartita, un ritorno informativo sia per ripagare dello sforzo compiuto, sia per rendere il più possibile trasparente il processo di consultazione. Dare conto delle osservazioni pervenute e della portata della partecipazione, in altre parole, e rendere noti gli effetti che i contributi hanno sulla decisione finale.

Il *feedback* di una consultazione *online* è una interazione strutturata in cui l'ente che ha promosso la consultazione non pubblica solo i risultati (quanti partecipanti, quante e quali idee...) ma motiva le scelte adottate (e l'accoglimento o meno delle proposte) informando i partecipanti sul modo con cui gli esiti della consultazione sono stati considerati nell'azione o decisione pubblica.

Il feedback sugli esiti di una consultazione pubblica può essere reso mediante:

- dei report che sintetizzino le posizioni espresse dai partecipanti;
- documenti che riportino stralci delle osservazioni pervenute;
- documenti che riportino il testo integrale delle osservazioni.

Il *feedback* dovrebbe inoltre essere garantito anche relativamente agli effetti della consultazione sulla regolazione. In concreto, occorre sia rendere conto di quali osservazioni hanno contribuito a formare la decisione finale, sia motivare l'accoglimento e il rigetto delle posizioni espresse dai partecipanti.