

# **Tecnologie della partecipazione online**

**Formez**<sup>PA</sup>



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

## Tecnologie della partecipazione online

In questa video lezione vedremo come per effetto dell'evoluzione del web si siano diffuse una serie di tecnologie che in qualche modo sono abilitanti anche per la partecipazione. Vedremo poi una panoramica delle principali piattaforme per la partecipazione online che sono maggiormente utilizzate quando si promuovono iniziative di consultazione pubblica utilizzando il web come piattaforma.

Il web 2.0 è una modalità di utilizzo delle tecnologie internet basata sulla interazione, partecipazione degli utenti nella creazione di contenuti. È quindi in qualche modo un superamento di quello che era l'utilizzo del web e di Internet fatto sino a quel momento, quindi una modalità monodirezionale di presentare i contenuti senza nessuna interazione, per arrivare a una serie di ambienti, di spazi che in qualche modo incentivano, facilitano il dialogo tra gli utenti. Il primo segnale di questo cambiamento sono stati i siti di blogging, cioè gli spazi che permettevano agli utenti in maniera facile e immediata di creare, diffondere e pubblicare contenuti su internet. Successivamente si è passati a delle piattaforme che in qualche modo avevano il loro punto di forza nella possibilità di interagire commentando, dialogando tra il soggetto che pubblicava i contenuti e gli utenti che qualche modo erano fruitori di quei contenuti online, sino ad arrivare al web come lo conosciamo ora, e in particolare con quelli che vengono chiamati social media, cioè tutti quei canali, piattaforme, da Facebook a Twitter a YouTube, che permettono agli utenti di creare, pubblicare, condividere, socializzare conoscenza utilizzando vari media.

Questa esplosione di canali, di contenuti, di informazioni, ha in qualche modo influenzato anche le metodologie e gli strumenti che vengono normalmente utilizzati per fare partecipazione, quindi tutti quelli che sono spazi tecnologie che in qualche modo abilitano la partecipazione dei cittadini. Quando la pubblica amministrazione decide di usare questi strumenti in qualche modo si pone quindi il problema di capire quali possono essere le tecnologie migliori, quindi di costruire uno spazio della partecipazione che sia composto degli strumenti giusti, delle metodologie giuste, per consentire a tutti di poter partecipare esprimendo il proprio punto di vista. È quindi un problema di infrastrutture, di strumenti ma è anche un problema di scegliere di utilizzare gli strumenti giusti per le finalità che sono state assegnate a quella consultazione.

A seconda quindi di quella che è la finalità della consultazione si possono scegliere diversi strumenti. Ad esempio se l'obiettivo è quello di raccogliere informazioni in maniera strutturata si possono utilizzare software che consentono di creare e gestire indagini online, uno di questi, uno dei più diffusi è LimeSurvey, ma allo stesso modo si potrebbero usare gli strumenti messi a disposizione da Google, come Google Moduli, quindi piattaforme che consentono in maniera semplice ad utenti anche che non abbiano delle conoscenze da programmatori di realizzare indagini online.

Quando invece l'obiettivo è quello di raccogliere idee, di stimolare la creatività e la partecipazione dei cittadini si possono usare delle piattaforme che sono nate apposta per facilitare questo tipo di partecipazione. Una di queste è Ideascale. Ideascale è una delle piattaforme più utilizzate, consente di creare facilmente degli spazi per raccogliere idee e proposte, categorizzarle, votarle, condividerle sugli altri media sociali, quindi in qualche modo amplificare gli spazi di partecipazione e dialogo a disposizione dei cittadini. È possibile usare delle piattaforme, ci sono degli esempi anche nella pubblica amministrazione italiana, in questo caso è l'ideario, che consentono di creare in maniera facile degli spazi per la partecipazione che siano in qualche modo costruiti utilizzando i principi e le funzionalità del web 2.0, quindi la facilità di creare contenuti, di condividerli, di votare i contenuti preferiti dando quindi modo a chi partecipa di poter realizzare in qualche modo una esperienza di partecipazione interattiva pur non essendoci una modalità di incontro e di relazione in presenza.

Quando l'obiettivo della consultazione invece è quello di condividere la costruzione di un documento, quando si vuole mettere in condivisione un progetto, un testo sul quale si sta lavorando ma non si è ancora arrivati alla versione definitiva, si possono usare delle piattaforme che consentono agli utenti di inserire commenti puntuali in maniera strutturata su testi che devono ancora essere promulgati, quindi di intervenire in una fase in cui ancora la decisione non è stata presa, e il proprio contributo può servire a migliorare la qualità di quel testo. È il caso per esempio di CommentaPA, che è una piattaforma anch'essa basata su funzionalità del web sociale nella quale gli utenti possono leggere documenti che non sono ancora stati chiusi e quindi non nella loro versione definitiva, partecipare a un'attività di revisione dei testi in un'ottica di miglioramento della qualità del testo, inserendo dei commenti, votandoli, condividendoli su altre piattaforme social, quindi in qualche modo partecipando in maniera attivata a una fase del processo decisionale pubblico che normalmente rimarrebbe chiusa all'interno dell'organizzazione. Un esempio di utilizzo di queste piattaforme è per esempio nella consultazione pubblica sulla strategia per la crescita

digitale. Strumenti di questo tipo consentono agilmente all'utente di individuare il punto del testo nel quale si desidera inserire un commento, inserire il proprio contributo, votare, esprimere la propria preferenza, gradimento rispetto al contributo inserito da un altro utente, condividerlo o segnalare nel caso che quel contenuto sia poco appropriato.

Nel caso in cui invece l'obiettivo della consultazione sia in qualche modo quello di dare spazio ai cittadini, quindi si parli di iniziative che non vengono promosse direttamente dalla pubblica amministrazione ma in qualche modo nascono dal basso, ci sono una serie di piattaforme, di strumenti a disposizione su web che possono essere utilizzati. Uno di questi è per esempio [change.org](http://change.org) che permette l'iniziativa di cittadini in forma singola o associata per portare avanti delle proposte, delle campagne sulle quali si richiede l'adesione, la partecipazione di molti. Questo che vedete alle mie spalle è lo strumento che il governo inglese mette a disposizione dei cittadini che desiderano sottoporre una proposta, un'iniziativa ai propri decisori. È possibile in questo spazio inserire delle petizioni che a seconda del numero di firme che riescono a raggiungere possono avere un esito diverso. Oltre le 10.000 firme la petizione avrà sicuramente una risposta da parte del Governo, quando si superano le 100.000 quella proposta raggiunge la dignità di essere discussa all'interno del parlamento. Ugualmente il governo americano ha una piattaforma che consente ai cittadini di sottoporre questioni direttamente all'attenzione del Presidente, in questo caso.

Questo tipo di piattaforme quindi in qualche modo incentivano spazi di partecipazione, di dialogo che possono essere promossi allo stesso modo dall'alto o dal basso. Esistono poi delle piattaforme cosiddette tematiche cioè degli spazi di partecipazione che vengono appositamente progettati e costruiti per una determinata finalità. È questo il caso per esempio delle iniziative di partecipazione che utilizzano la modalità del bilancio partecipativo, la cui finalità è quella di includere i cittadini all'interno di un processo che consente loro di indicare le priorità nelle modalità attraverso le quali verrà utilizzata una parte del bilancio comunale. Questo tipo di iniziative quindi hanno necessità di avere uno spazio, una cornice dedicata nella quale l'intero processo di consultazione si possa svolgere, questo è il caso del bilancio partecipativo del comune di Milano.

Ci sono poi delle piattaforme che nascono per dare la possibilità ai cittadini di segnalare problemi, malfunzionamenti, quindi in qualche modo di fornire informazioni ad altri cittadini ma alla stessa pubblica amministrazione in quel territorio perché possa intervenire e risolverli. È quello il caso di [FixMyStreet](http://FixMyStreet), la piattaforma che vedete alle mie spalle, che è la

più famosa, la prima delle piattaforme largamente utilizzate per questo tipo di segnalazioni, che nasce proprio con l'obiettivo di dare modo alle persone di segnalare, condividere informazioni, segnalazioni, allegando spesso anche fotografie, oltre informazioni che aiutino a capire quale è il problema e come intervenire a risolverlo. Allo stesso modo esistono piattaforme dedicate che consentono di svolgere attività di partecipazione specifiche, come per esempio il monitoraggio civico questo che vedete alle mie spalle è Monithon ed è una piattaforma nata appositamente per dar modo alle persone di poter condividere informazioni che riguardano gli interventi realizzati con i fondi dell'unione europea nell'intero territorio nazionale, quindi in qualche modo restituire una fotografia di quella che è la situazione dei progetti e degli interventi cofinanziati dall'Unione europea e dando quindi modo ai cittadini di esercitare una forma di controllo e di monitoraggio su come vengono utilizzate queste risorse.