

Le modalità di partecipazione alla definizione dell'Agenda Digitale

FormezPA



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nell'ambito del Progetto E-leadership, in convenzione con la Regione Sardegna.

Il Progetto E-leadership è finanziato dal POR FSE 2014-2020 (Decisione C 2014 N 10096 del 17/12/2014), Asse 4 - Capacità istituzionale e amministrativa, a valere sull'azione 11.3.3 "Azioni di qualificazione ed empowerment delle istituzioni, degli operatori e degli stakeholders".

Questo materiale didattico è distribuito con la licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#).

FormezPA



Autore: Luca De Pietro, Maria Antonietta Sanna Artizzu

Creatore: Formez PA

Diritti: Regione Autonoma della Sardegna

Data: Dicembre 2017

Le modalità di partecipazione alla definizione dell'Agenda Digitale

La partecipazione dei portatori di interesse e/o dei singoli cittadini nel processo di definizione, gestione ed attuazione dell'Agenda Digitale rappresenta una preconditione fondamentale per il successo di questo importante processo programmatico ed attuativo promosso dai diversi livelli di governo.

La realizzazione di un processo partecipativo per l'Agenda Digitale è particolarmente importante per almeno tre motivi:

- è una richiesta che proviene dalle stesse autorità europee che lo considerano imprescindibile, per esempio essendo l'Agenda Digitale un documento di condizionalità ex-ante per l'attuale fase programmatica europea (ovvero per il settennato 2014-20) a livello di singola amministrazione regionale la Commissione verifica se e come il processo partecipato è stato attuato;
- è utile per l'amministrazione che lo promuove in quanto la cittadinanza, le imprese, le associazioni formali e non formali etc, coinvolti nel processo partecipativo possono contribuire con suggerimenti, indicazioni e spunti sulle questioni e i problemi emergenti, sulle possibili azioni da intraprendere piuttosto che fornendo valutazioni in itinere nella fase di attuazione;
- è dovuto in quanto l'Agenda Digitale è - come abbiamo visto - una strategia per migliorare la vita dei cittadini e sostenere la competitività delle imprese, quindi i beneficiari finali di questa strategia in modo diretto e/o indiretto (attraverso i loro rappresentanti) richiedono - soprattutto in questo periodo - di essere coinvolti.

Quindi dopo aver ribadito l'importanza del processo partecipativo per l'Agenda Digitale - forse scontato ma farlo sicuramente ci è utile - risulta utile capire come "costruire" questo processo prendendo in considerazione i tre seguenti aspetti principali:

- chi coinvolgere
- quando coinvolgere, ovvero in quale fase avviare il processo partecipativo;
- come, ovvero con quali metodologie e strumenti implementare il processo partecipativo.

Questi tre aspetti ovviamente si condizionano a vicenda e dipende dai "gestori" del processo

partecipativo capire come ricombinarli al meglio per rispondere alle reali esigenze che intendono perseguire. Proviamo ad introdurli e spiegarli uno alla volta così da rendere più comprensibile al lettore cosa intendiamo.

Come abbiamo già detto il tema del digitale sta diventando trasversale a tutti i singoli domini – dalla formazione ai trasporti, dalla pubblica amministrazione alle infrastrutture etc - e quindi questo amplia potenzialmente moltissimo i soggetti interessati alle politiche dell’Agenda Digitale. Tutti i possibili soggetti interessati ovviamente potrebbero diventare anche potenzialmente soggetti da coinvolgere nel processo partecipativo. Questa condizione rende il processo partecipativo dell’Agenda Digitale molto delicato da progettare e gestire in quanto si muove tra i due potenziali rischi tipici di un processo partecipativo di ampia portata: da una parte far sì che “tutti” i potenziali partecipanti possano partecipare rischia di essere molto oneroso (sia in termini di tempo che di risorse) e dall’altra decidere di coinvolgere solo dei gruppi qualificati (per esempio come le associazioni di volontari) potrebbe far perdere la “ricchezza” del processo partecipativo e attrarre i dissensi di chi non si sente “rappresentato” dai soggetti intermedi coinvolti. Per esempio se si volesse focalizzare l’Agenda sui temi dei nuovi servizi digitali del sistema scolastico (ad esempio mensa, trasporti, iscrizione etc) si potrebbe decidere di coinvolgere o direttamente i genitori oppure puntare sulle associazioni dei genitori. Sono due alternative molto diverse, e la scelta di chi coinvolgere non può prescindere dagli altri due aspetti: quando e come attivare il processo partecipativo.

L’aspetto del quando ovviamente fa riferimento alla fase in cui si vuole coinvolgere i protagonisti del processo di partecipazione (i soggetti sopra descritti). Tipicamente le fasi principali nell’ambito di un percorso partecipato di Agenda Digitale sono le seguenti:

- la fase di emersione e raccolta dei fabbisogni e dei “problemi”;
- la fase di definizione delle proposte di azioni/progetti;
- la fase di scelta delle proposte e di definizione finale del documento strategico;
- la fase di attuazione e monitoraggio;

La prima fase in cui è possibile attivare il processo partecipativo è quello della emersione e raccolta dei fabbisogni e dei “problemi” da parte dei soggetti coinvolti. Ovvero si tratta di avviare un percorso per capire dai destinatari finali (cittadini e/o imprese) e/o dai loro rappresentanti quali sono le questioni sulle quali l’Agenda Digitale dovrebbe focalizzarsi. Proviamo a continuare con l’esempio dei servizi scolastici citato precedentemente: si potrebbe avviare un percorso di ascolto strutturato per capire direttamente dai genitori degli studenti delle scuole

materne del territorio, rispetto alla situazione attuale, quali sono i principali “problemi” che riguardano la questione dei servizi scolastici di supporto qualificandone le singole criticità percepite. Ovvero cercando di far attribuire ai soggetti interessati un peso per ogni questione al fine di determinare una lista delle priorità: per esempio scoprendo che comprare i buoni pasto solo presso gli uffici del comune è considerato un problema più rilevante dell’accesso al registro didattico online.

La seconda fase consiste nel raccogliere dai destinatari del processo partecipativo suggerimenti ed indicazioni in merito alle possibili azioni ed interventi che l’Amministrazione può inserire nell’Agenda Digitale per risolvere i problemi e le questioni emerse dalla prima fase di ascolto. Ovviamente questa attività partecipativa perché realmente produca proposte anche non “convenzionali” e quindi in qualche modo “disruptive”, deve essere organizzata in modo molto aperto ed essere rivolta a stimolare la creatività e l’ingegno dei diretti interessati. L’analiticità delle proposte, i tempi e i modi di presentazione e soprattutto i criteri di scelta delle proposte che verranno inserite nell’Agenda Digitale (sarà l’amministrazione a scegliere oppure la scelta sarà essa stessa oggetto di partecipazione previa verifica tecnica delle soluzioni?) sono tutti elementi che vanno chiaramente dichiarati prima di avviare il percorso partecipativo. Non esplicitare queste regole può profondamente limitare le dinamiche di partecipazione che a differenza di altre fasi richiedono alle persone e/o alle associazioni non solo meramente di “esprimere un malessere” ma di “proporre soluzioni” spesso originali esponendosi personalmente.

La terza fase in cui è possibile coinvolgere i cittadini, imprese, portatori di interesse etc. riguarda la definizione vera e propria dell’Agenda Digitale attraverso la condivisione degli obiettivi strategici che la caratterizzano e soprattutto la scelta delle azioni da inserire per raggiungerli. Ovviamente non si tratta di avviare un processo partecipativo diretto alla stesura condivisa del documento programmatico sulle prossime strategie digitali dell’Amministrazione, in quanto la fase operativa di redazione è più corretto affidarla – come abbiamo visto nelle lezioni precedenti – a una segreteria tecnica ma piuttosto:

- da una parte di definire o ottenere l’avallo dei soggetti coinvolti sugli obiettivi strategici di medio lungo termine dell’Agenda Digitale;
- dall’altra chiamare i soggetti ad esprimersi sulle azioni da realizzare nell’ambito dell’Agenda stessa, chiedendogli di scegliere tra le diverse proposte, di qualificarle e/o di integrarle.

Gli output della partecipazione in questa fase possono essere sia di carattere quantitativo (per esempio selezionando ed inserendo nell'Agenda le azioni che hanno avuto più consensi) che qualitativo in termini di emendamenti, aggiustamenti e miglioramenti del testo delle strategie e/o delle singole azioni. In questo secondo caso, la gestione del processo partecipativo è sicuramente più onerosa (lettura di tutti i contributi, loro validazione, eventuale integrazione etc) ma alcuni contributi possono essere di estrema utilità per rendere l'Agenda Digitale più coerente e rispondente alle singole esigenze dei diversi contesti.

L'ultima fase, ma non meno importante, in cui si possono attivare dinamiche di partecipazione riguardanti l'Agenda Digitale è quella dell'attuazione e del monitoraggio della stessa. Si tratta di coinvolgere i soggetti interessati nella fase di verifica dello stato di avanzamento della singola azione prevista, dalla progettazione del servizio, all'attivazione dello stesso, del loro grado di soddisfazione, della spesa etc. Ovviamente coinvolgere, gli stessi soggetti che avevano sollevato il fabbisogno piuttosto che le stesse persone che avevano proposto la soluzione, nella fase di verifica e monitoraggio può rappresentare un'accortezza non scontata ma estremamente efficace. Questa dinamica partecipativa oltre a rispondere a richieste di trasparenza imprescindibili, può fornire indicazioni e contributi estremamente utili per aggiustare le azioni in corso e renderle più stringenti con i loro obiettivi iniziali. Ovviamente in questa fase non si tratta solo di verificare la singola azione ma anche di prevedere percorsi di partecipazione rispetto all'Agenda nel suo complesso per esempio con tavoli di concertazione periodici con i diversi portatori di interesse per aggiustare eventualmente le strategie di medio termine e non solo le singole azioni.

Dopo aver approfondito le due dimensioni del "chi" e del "quando" non ci rimane che capire "come", ovvero con quali modalità e strumenti possiamo attivare percorsi partecipativi sull'Agenda Digitale. Una prima distinzione - semplicistica ma estremamente utile - è tra strumenti e metodologie applicate in presenza o analogiche rispetto a strumenti e metodologie tipiche del mondo online o digitali. Per esempio tra i primi possiamo a titolo esemplificativo citare gli incontri in presenza, i focus group, i "world caffè", le assemblee, le consultazioni etc. Tra i secondi rientrano per esempio i forum di discussione, le mailing list, le piattaforme di consultazione online, chat, wiky, gli opendata, i social network etc. Le liste sopra riportate ovviamente non sono esaustive l'importante è capire le tre possibili finalità a cui questi strumenti e metodologie possono rispondere nell'ambito del processo partecipativo:

- fornire ai partecipanti informazioni per il processo partecipativo
- permettere il dialogo e l'interazione tra i partecipanti;

- scegliere tra diverse opzioni attraverso meccanismi di consultazione.

Oramai quasi tutti i processi partecipativi ricombinano assieme strumenti e metodologie analogiche e digitali: per esempio sessioni di lavoro in presenza per far emergere i fabbisogni e strumenti di consultazione digitali per far scegliere le priorità attuative. La scelta di quali metodologie e strumenti attivare è strettamente legata agli altri due aspetti: chi coinvolgere nel processo partecipativo e quando. Per esempio se vogliamo coinvolgere un bacino di partecipanti molto ampio gli strumenti e le metodologie digitali sono sicuramente più convenienti di quelle analogiche (anche se va valutato il rischio di esclusione delle categorie in digital divide). Dall'altra parte per l'emersione dei fabbisogni da pochi soggetti ben identificati, forse la gestione di un focus-group specifico potrebbe essere la metodologia più efficace.

La scelta di come “costruire” il processo di partecipazione dell'Agenda Digitale è quindi una ricombinazione dinamica dei tre aspetti sopra citati (chi-quando-come) che si condizionano a vicenda. Ovviamente in questo processo non va dimenticato il punto di partenza: la motivazione che spinge l'amministrazione ad attivare il percorso partecipativo. Se la motivazione prevalente è il rispetto dell'obbligo richiesto per la stesura di questi documenti programmatori chi-quando-come potrebbero avere una ricombinazione sicuramente diversa dal caso in cui la motivazione principale sia quella di estrarre maggior “conoscenza” possibile dai cittadini utenti di un determinato ambito. Nel primo caso forse potremmo “limitarci” ad organizzare alcuni momenti di ascolto aperti solo a soggetti intermedi (associazioni, portatori di interessi) e poi dare evidenza online delle principali indicazioni contenute nel documento programmatico richiedendo dei generici contributi. Oppure nel secondo caso potremmo organizzare dei focus group mirati direttamente con i cittadini coinvolti nell'ambito di approfondimento per raccogliere da loro proposte e suggerimenti poi da mettere a consultazione online verso la platea più estesa degli interessati.

Una critica che spesso viene mossa alle recenti applicazioni di processi partecipativi all'Agenda Digitale è ricollegata alla “scarsa” partecipazione ottenuta. Ovviamente è difficile esprimere valutazioni di carattere generale certo non vanno dimenticati due aspetti importanti:

- gli indicatori quantitativi (come ad esempio nr. di contributi, nr di visite, nr di partecipanti agli eventi etc) non sono gli unici da prendere in considerazione;
- anche il processo partecipativo richiede un'azione di comunicazione mirata e specifica diretta al target prescelto.