

# **Regole, ruoli e moderazione 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

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Dipartimento della Funzione Pubblica

*Data:* Ottobre 2015

## Regole, ruoli e moderazione online

In questa video lezione vedremo cosa succede durante una consultazione online, attraverso quali modalità, quali regole si garantisce la possibilità a tutti i soggetti di partecipare. Vedremo quindi come si svolge un'attività fondamentale di un processo partecipativo che è la facilitazione e la moderazione, con una particolare attenzione alle attività che si svolgono quando si realizza una consultazione online e quindi quando lo spazio della partecipazione è quello del web.

I processi partecipativi si svolgono nella fase di realizzazione dell'intervento avendo attenzione a tre elementi fondamentali. Da un lato gli utenti, quindi soggetti che partecipano, dall'altro il contesto delle regole che definisce quindi lo spazio della loro partecipazione e della loro interazione, dall'altro il ruolo di chi deve facilitare la possibilità per tutti di prendere parte al processo. Per questo, perché l'obiettivo di una consultazione è quello di potere includere tutti i soggetti interessati alla decisione all'interno del processo di deliberazione, di discussione, di confronto sul tema oggetto della consultazione.

Le iniziative di partecipazione hanno quindi bisogno di metodologie specifiche che servano a rendere possibile la partecipazione di tutti e hanno bisogno di regole sia per quanto riguarda l'interazione che l'uso degli spazi a disposizione dei partecipanti. Le principali attività che occorre presidiare quando si realizza una consultazione online sono ovviamente le attività di gestione del processo, tutte quelle attività, metodologie e strumenti che consentono di coinvolgere il più possibile le persone e di facilitare e rendere semplice la partecipazione di tutti mediando tra le diverse posizioni in modo che ciascuno possa esprimere argomentando le proprie idee in maniera facile, semplice senza che venga escluso dal processo di discussione.

Quali sono le regole, a cosa servono le regole all'interno di un processo partecipativo, in particolare all'interno di una consultazione online? Servono a definire le fasi e i tempi di svolgimento della consultazione, i ruoli come poter utilizzare gli spazi, come si svolgono le interazioni e infine come verranno utilizzati gli esiti della consultazione. Questo perché le consultazioni sono delle modalità di partecipazione nelle quali le persone interagiscono in una modalità dialogica con le istituzioni. Interagiscono tra di loro, all'interno dei soggetti che partecipano al processo ci possono essere sapere diversi, occorre dare delle regole perché

questo processo si svolga nel migliore dei modi possibili.

Gli accorgimenti, i consigli che si possono dare in questa fase sono fondamentalmente due. Il primo è di pubblicare un regolamento chiaro di farlo il prima possibile e di esplicitare in maniera chiara quelli che sono i ruoli e i diritti di tutti gli attori coinvolti, quindi sia del soggetto che propone l'iniziativa sia delle persone che parteciperanno al processo. I regolamenti, i patti partecipativi possono essere pubblicati online, quindi devono essere diffusi attraverso modalità facilmente accessibili da tutti i partecipanti. Nelle iniziative di consultazione online in cui si utilizzino degli strumenti che consentono alle persone di esprimere liberamente delle idee, di inserire dei commenti, è utile che queste indicazioni vengano ugualmente diffuse e rese disponibili prima dell'avvio della consultazione in modo che ciascuno sia informato preventivamente rispetto a ciò che è possibile o non è possibile fare all'interno dello spazio della consultazione online.

Una funzione fondamentale nella gestione di tutti i processi partecipativi, anche di quelli in presenza, è quella della moderazione. La moderazione è un'attività che viene svolta normalmente da esperti professionisti che vengono utilizzati per gestire processi di tipo partecipativo, per svolgere fondamentalmente tre attività: la prima ovviamente è il presidio del processo durante il suo svolgimento, la seconda è la facilitazione delle interazioni tra i partecipanti, la terza è quella della garanzia rispetto al rispetto delle regole da parte di tutti i soggetti coinvolti. Darsi delle regole di moderazione e quindi in qualche modo vigilare rispetto alla correttezza dello svolgimento di una consultazione è fondamentale per offrire a tutti la possibilità di partecipare stando su uno stesso piano, quindi sia alle istituzioni sia ai cittadini che partecipano.

Nelle iniziative di consultazione online per le quali si usano delle tecnologie, degli spazi di partecipazione su web che possono essere forum di discussione, possono essere delle piattaforme per la partecipazione civica, possono essere i canali del web sociale, quindi social network, sono tutti spazi che per le loro caratteristiche, per la velocità delle interazioni, per l'immediatezza degli scambi, richiedono particolari cautele nell'attività di moderazione. In tutti questi casi la moderazione può avvenire sia per quanto riguarda i contenuti inseriti dai partecipanti, che per quanto riguarda le interazioni, quindi le modalità attraverso le quali le persone comunicano tra di loro.

Nella prassi la moderazione degli spazi online può essere classificata secondo tre modalità principali. La prima è una moderazione di tipo preventivo: gli utenti inseriscono i propri

contributi e questi contributi non sono immediatamente pubblici perché vengono prima validati e successivamente pubblicati. Un'altra modalità utilizzata è quella di una moderazione a posteriori: gli utenti quindi possono liberamente inserire le proprie idee, i propri commenti, le proprie proposte, chi si occupa della moderazione del processo farà successivamente alla pubblicazione una verifica rispetto alla compatibilità, alla coerenza di ciò che è stato pubblicato rispetto alle finalità della iniziativa di consultazione. Esiste poi un'altra modalità ugualmente molto diffusa all'interno degli spazi di partecipazione online, soprattutto di quelli che usano le logiche di partecipazione del web sociale che è quella che viene chiamata moderazione distribuita. La moderazione distribuita viene realizzata con la collaborazione degli utenti: quindi nello spazio di partecipazione, nel forum, nella piattaforma di partecipazione, l'utente che partecipa all'iniziativa ha la possibilità di segnalare un contenuto che ritiene inappropriato e quindi in questo modo attirare l'attenzione del moderatore che potrà a quel punto intervenire, verificare se la segnalazione è corretta ed eventualmente rimuovere dalla pubblicazione quel contenuto.

Le attività di moderazione online sono normalmente realizzate o integralmente da un gruppo di persone dedicate, quindi di esperti facilitatori che svolgono questa funzione di moderazione durante tutta la consultazione. Nei casi in cui si scelga un modello distribuito di moderazione questo compito è svolto in collaborazione tra i moderatori e gli utenti. Può essere invece totalmente o in parte affidato alla piattaforma quindi al sistema che può essere istruito per esercitare una forma di controllo su parole chiave, termini che non possono essere inclusi nel testo e che quindi non verranno poi pubblicati. Questo non significa limitare la libertà di espressione o in qualche modo esercitare un controllo sulle idee che vengono inserite. Quando si usano questo tipo di strumenti per la partecipazione, soprattutto sull'esperienza dell'utilizzo che ne viene fatto sui media sociali, ci si aspetta di avere forme di dissenso, ci si aspetta di ricevere delle indicazioni e dei commenti anche critici che vanno gestiti. La moderazione serve appunto a questo.

Per gestire tutte le eventualità che possono accadere o comunque attrezzarsi per poter fronteggiare iniziative che possono determinare delle situazioni di criticità rispetto ai contenuti pubblicati dagli utenti, è opportuno definire e diffondere una strategia di moderazione. La strategia cosa può contenere? Innanzitutto le politiche di accesso, quindi può essere e anzi è consigliabile se si usano strumenti nei quali le persone possono partecipare creando contenuti, attivare una modalità di registrazione degli utenti, quindi non consentire agli utenti anonimi di partecipare alla discussione. Va definita la tipologia, quindi il mix di moderazione, se fare una moderazione a posteriori, se fare una moderazione distribuita; definire il livello di

controllo, cioè una volta che si verifica un evento critico come si può reagire. Si tratta quindi di strumenti che si ha a disposizione quando si pianifica la moderazione di un processo di consultazione online che vanno quindi opportunamente utilizzati a seconda dei contesti. Le scelte di strategia è opportuno che vengano declinate in quella che si chiama politica di moderazione, che poi è pubblicata normalmente sugli spazi web attraverso i quali si dà informazione sull'iniziativa di consultazione.

La politica di moderazione descrive le misure di moderazione sui contenuti e sui comportamenti che verranno adottate e quindi alle quali è opportuno attenersi, definisce i contenuti non ammessi, quindi tutte quelle che sono informazioni che violano dei diritti, razzisti, di minaccia o diffamatori, che quindi non saranno ammessi e quei contenuti verranno quindi non pubblicati all'interno degli spazi di partecipazione. Definire queste regole e svolgere una corretta attività di moderazione è fondamentale in qualsiasi tipologia di processo partecipativo. Lo è nei processi partecipativi online, che hanno delle loro peculiarità e richiedono quindi di adattare le metodologie di facilitazione e moderazione al contesto, perché attraverso queste regole si definisce lo spazio di tutti e le possibilità di esprimere le proprie idee e di contribuire in modo attivo al processo di consultazione.