



## **Principi per un buon uso delle tecnologie digitali nei processi di partecipazione pubblica**

Tecnologie digitali per la partecipazione pubblica  
dell'Hub nazionale a supporto delle politiche partecipative



## Indice

Premessa: orientare la qualità, guidare l'azione.....	3
Gli incontri dell'Area Tecnologie digitali a supporto della partecipazione pubblica.....	5
Le tecnologie digitali per i valori e i principi della nuova Carta.....	8
1. Il valore dell'Inclusione e l'azione del Coinvolgere.....	8
#Differenziare le possibilità di partecipazione.....	8
#Fornire accompagnamento e supporto all'uso del digitale.....	9
#Rendere accessibili piattaforme e strumenti.....	10
#Semplificare l'interazione e i linguaggi.....	10
2. Il valore della Trasparenza e l'azione dell'Informare.....	11
#Rendere trasparente il patto per la partecipazione.....	12
#Rendere trasparente l'interazione online.....	12
#Rendere trasparenti e tracciabili i dati del processo.....	13
3. Il valore dell'Equità e l'azione del Facilitare.....	14
#Assicurare una moderazione efficace equa e sostenibile degli ambienti online.....	15
#Garantire la neutralità degli strumenti digitali.....	15
#Valorizzare il ruolo dei soggetti terzi.....	16
4. Il valore della Cooperazione e l'azione del Co-creare.....	16
#Interconnettere i dati aperti della pubblica amministrazione alla partecipazione pubblica.....	17
#Promuovere l'uso di piattaforme visuali di co-creazione.....	18
#Siamo consapevoli che le tecnologie utilizzabili non sono neutre.....	18
#Sviluppare mappature collaborative.....	18
#Utilizzare scritture e testi collaborativi.....	19
Il valore dell'Efficacia e l'azione del Valutare.....	20
#Operare con chiarezza, dalla progettazione agli esiti.....	20
#Convocare testimoni del cambiamento.....	21
Il valore della Fiducia e l'azione del Render conto.....	21
#Adottare politiche di identificazione degli utenti adeguate ai contesti.....	22
#Garantire la sicurezza dei dati.....	23
#Preferire soluzioni software OpenSource, documentate, trasparenti.....	23
#Restituire gli esiti e monitorare gli impatti in modo trasparente, partecipato e innovativo.....	24
#Promuovere un accountability attiva.....	24

## Premessa: orientare la qualità, guidare l'azione

L'utilizzo delle tecnologie digitali nei processi di partecipazione pubblica deve essere orientato dai valori che orientano la qualità e dai principi che guidano l'azione delle Pubbliche Amministrazioni.

Valori e principi sono stati precisati attraverso [il percorso di riflessione e aggiornamento della Carta della Partecipazione](#) promosso nel 2023 da un ampio partenariato, composto da: AIP2, IAF, INU, Cittadinanzattiva, ActionAid, le Regioni Emilia Romagna, Puglia e Toscana e il Dipartimento Funzione Pubblica, facilitatore istituzionale della partecipazione dell'Italia all'Open Government Partnership (OGP).

A sostegno dei valori che orientano la qualità e dei principi che guidano l'azione, questo documento propone strategie e soluzioni derivate dagli [incontri](#) attuati nell'Area di Lavoro dell'Hub Partecipazione [Tecnologie digitali a supporto della partecipazione pubblica](#). I contributi derivati sono stati riorganizzati e confrontati con i dodici principi della nuova Carta della Partecipazione, che nel percorso di revisione ha assunto la specifica connotazione di "Pubblica". L'obiettivo del documento è iniziare a rispondere in comunità alla domanda "Cosa possiamo fare" utilizzando le tecnologie digitali nei processi di partecipazione pubblica per ogni coppia di valori e principi, nell'orizzonte dell'imminente scrittura delle Linee guida per l'attuazione della nuova Carta.

La nuova Carta della Partecipazione Pubblica

Valori che orientano la qualità	Principi che guidano l'azione
1. Inclusione	7. Coinvolgere
2. Trasparenza	8. Informare
3. Equità	9. Facilitare
4. Cooperazione	10. Co-creare
5. Efficacia	11. Valutare
6. Fiducia	12. Render conto

## Gli incontri dell'Area Tecnologie digitali a supporto della partecipazione pubblica

I partecipanti dell'area di lavoro "Tecnologie digitali a supporto della partecipazione pubblica" sono stati coinvolti in quattro workshop online finalizzati ad esplorare in che modo le tecnologie digitali possono essere utilizzate per promuovere e gestire processi di partecipazione pubblica di qualità, secondo quanto indicato dalla Carta della Partecipazione Pubblica.

Gli incontri si sono svolti tra aprile e dicembre del 2024, secondo il seguente programma:

### 1) Fiducia e Informazione nei processi di partecipazione: quale ruolo degli strumenti digitali? (4 aprile 2024)

Come le tecnologie digitali possono essere d'aiuto per assicurare i principi di "Fiducia" e "Informazione" nella realizzazione dei processi di partecipazione?

In particolare, anche con l'aiuto di casi studio supportati dalla piattaforma software Decidim, i partecipanti sono stati inviati a una riflessione collettiva che ha esplorato:

Il tema della fiducia - Come le tecnologie digitali possono essere utilizzate per...

- creare relazioni eque e sincere tra gli attori coinvolti
- promuovere un clima di fiducia di rispetto degli impegni presi e delle regole condivise
- rendere conto degli esiti e degli impatti...
- come possiamo "Fidarci" delle tecnologie nei processi di partecipazione?

Il tema dell'informazione - Come le tecnologie digitali possono essere utilizzate per...

- mettere a disposizione di tutti i partecipanti, le informazioni rilevanti
- informare le comunità interessate del processo, dei suoi obiettivi e delle modalità di partecipazione
- informare degli esiti via via ottenuti
- Rispetto all'uso delle tecnologie nel processo: su cosa i cittadini devono essere informati?

### 2) Inclusione e equità nei processi di partecipazione: quale impatto degli strumenti digitali? (2 maggio 2024)

Come gli strumenti digitali possono incidere sull'"Inclusione" e sull' "Equità" dei processi di partecipazione pubblica?.

Con l'aiuto di casi studio, è stato approfondito l'uso di alcuni componenti della piattaforma software Decidim utili ad assicurare l'applicazione di questi principi. La riflessione collettiva si è poi focalizzata sulle seguenti domande di lavoro:

"Quali accortezze nell'uso del digitale per..."

- assicurare la neutralità dei promotori
- garantire l'inclusione di tutte e tutti e coinvolgere soggetti diversi
- dare spazio a tutti i punti di vista
- garantire il rispetto delle differenze
- evidenziare gli interessi in gioco

### 3) Cooperazione e co-creazione nei processi di partecipazione: come il digitale può essere d'aiuto? (12 novembre 2024)

Come gli strumenti digitali possono essere d'aiuto nel promuovere la collaborazione tra tutte le parti coinvolte verso un obiettivo comune, in un'ottica di co-creazione, reciprocità e corresponsabilizzazione?

Durante l'incontro i partecipanti sono stati invitati a riflettere su come le tecnologie digitali possono essere utilizzate, per costruire capitale sociale, creare senso condiviso, supportare pratiche collaborative e sviluppare intelligenza collettiva.

Con l'aiuto di alcuni testimoni esperti che hanno illustrato esperienze ed esempi significativi su pratiche peculiari, per dare corpo ai principi di cooperazione e co-creazione, i partecipanti hanno affrontato tre domande di lavoro:

- come possiamo usare le scritture e i testi collaborativi per..
- come possiamo usare la co-creazione visuale per..
- come possiamo utilizzare le mappature collaborative per...

Le domande guida sono state completate da quattro campi di attenzione, utili a orientare la riflessione sui principi di cooperazione e co-creazione:

- ...creare capitale sociale e culturale
- ...facilitare il dialogo verso un senso condiviso
- ...creare intelligenza collettiva
- ...promuovere la creatività

#### 4) Accountability e valutazione nei processi di partecipazione: quale ruolo per gli strumenti digitali? (27 novembre 2024)

Come gli strumenti digitali possono essere d'aiuto per la realizzazione delle attività di "accountability" e di "valutazione" nei processi di partecipazione pubblica?.

Alcuni testimoni esperti hanno illustrato esperienze ed esempi significativi su pratiche peculiari, per dare corpo ai principi di accountability e valutazione.

I partecipanti hanno ragionato su come le tecnologie digitali possono essere utilizzate per valutare gli esiti di un processo partecipativo, rendere pubblici i risultati, riflettere sugli elementi di forza e di debolezza, monitorare gli impatti delle iniziative di partecipazione.

Due domande parallele hanno guidato la riflessione:

- quali vantaggi nell'uso del digitale per misurare gli impatti e gli esiti dei processi?
- quali vantaggi nell'uso del digitale per render conto e restituire gli esiti nel tempo?

I risultati delle riflessioni condivise nei quattro incontri sono integrati nel capitolo seguente "Le tecnologie digitali per i valori e i principi della nuova Carta" che fornisce indicazioni utili e per dare concreta attuazione ai principi e ai valori della nuova Carta della Partecipazione Pubblica.

## Le tecnologie digitali per i valori e i principi della nuova Carta

### 1. Il valore dell'Inclusione e l'azione del Coinvolgere

**Inclusione:** *la diversità è ricchezza*

*Può definirsi "di qualità" il processo partecipativo che raggiunge e accoglie chiunque abbia interesse a portare un contributo sull'argomento in questione, sia che si esprima in rappresentanza di gruppi organizzati sia che si tratti di una persona singola. Il processo deve essere accessibile in termini di tempi, spazi e linguaggio utilizzato, dando possibilità di espressione, ascolto e riflessione ad ogni persona, a prescindere da istruzione, cultura, genere, livello sociale, età o condizioni di salute.*

**Coinvolgere:** *ogni voce conta*

*Un processo partecipativo di qualità si prende cura di identificare, andare a cercare e avvicinare attivamente tutti i soggetti che possono arricchire il confronto portando un diverso punto di vista, coinvolgendoli nell'analisi delle problematiche, nella soluzione di problemi e nell'assunzione di decisioni. Il coinvolgimento della comunità deve essere attivato nelle diverse fasi, dalla programmazione e progettazione, all'attuazione, al monitoraggio e valutazione nel tempo.*

Le tecnologie digitali utilizzate nei processi di partecipazione pubblica devono essere inclusive. Anche nelle attività online/digitali deve essere assicurato il coinvolgimento di tutte e tutti a prescindere dal livello sociale, istruzione, cultura, genere, età o condizioni di salute.

Cosa possiamo fare

#### #Differenziare le possibilità di partecipazione

- **Tante porte di accesso:** prevediamo più modalità di aggancio dei partecipanti, sfruttando tutte le potenzialità degli spazi online e offline
- **Processi ibridi:** attiviamo occasioni di coinvolgimento sia online sia offline

- *Attività sincrone e asincrone*: organizziamo la condivisione dei contenuti online prevedendo sia momenti "live" (riunioni, meeting, workshop online) sia attività asincrone, spalmate nel tempo (forum online, raccolte di proposte, questionari, ...)
- *Multicanale*: utilizziamo più canali di comunicazione con i partecipanti, in base alle specificità dei singoli target
- *Mobile*: prevediamo la possibilità di condividere contributi anche da smartphone
- *Multimediale*: diamo la possibilità di inviare contenuti che utilizzano linguaggi diversi (note vocali, video, immagini, testi)

### **#Fornire accompagnamento e supporto all'uso del digitale**

- *Assistenza continua*: forniamo assistenza passo a passo ai partecipanti, in ogni fase del processo partecipativo.
- *Help desk*: attiviamo e presidiamo con continuità, tempestività e disponibilità i canali di help desk dedicati all'uso del digitale (n. di telefono, e-mail, ecc..)
- *Mutuo aiuto online*: favoriamo il reciproco aiuto dei partecipanti attivando spazi pubblici online condivisi e collaborativi (forum, spazi di aiuto etc..)
- *Tutorial*: prepariamo e rendiamo disponibili materiali di accompagnamento all'uso degli strumenti digitali: tutorial, slide, vademecum
- *FAQ*: condividiamo in un ambiente pubblico online le domande più frequenti e le risposte che possono essere utili a tutti i partecipanti, aggiornandole con frequenza
- *Workshop di pratica digitale*: organizziamo momenti online dedicati a fare pratica con gli strumenti digitali usati nel percorso
- *Alfabetizzazione e facilitazione digitale*: sfruttiamo e agganciamo al processo le iniziative e i punti di alfabetizzazione e facilitazione digitali già attivi sul territorio (sportelli digitali, punti SPID presso i Comuni, le associazioni, le imprese, ...)

### **#Rendere accessibili piattaforme e strumenti**

- *Attenzione alle disabilità*: anche nella scelta delle attività online e degli strumenti digitali, facciamo attenzione alle diversità e teniamo conto delle esigenze specifiche a causa di disabilità cognitive, comportamentali o fisiche



- *Linee guida sull'accessibilità*: le applicazioni e gli strumenti digitali utilizzati nei processi devono rispettare le [linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#) emanate da AgID prevedere canali per segnalare contenuti non accessibili in modo da poter intervenire fornendo strumenti alternativi per accedere
- *Linguaggi*: garantiamo l'accessibilità degli spazi online anche a livello linguistico e culturale, prevedendo, quando necessario, l'utilizzo di linguaggi differenziati in base ai target

## #Semplificare l'interazione e i linguaggi

- **Experience facilitante e integrata**: progettiamo con cura e in modo dettagliato tutti gli aspetti dell'esperienza utente nei diversi ambienti online integrati nel processo di partecipazione
- **Interfacce**: scegliamo o progettiamo strumenti con interfacce semplici e intuitive per tutti gli utenti
  - **Testing** continuo: testiamo più volte gli ambienti e le funzionalità di partecipazione online, anche a processo iniziato, e con target diversi per verificare che l'esperienza utente sia sempre fluida e semplice
  - **Linguaggi semplici**: allestiamo e personalizziamo gli ambienti online con linguaggi semplici, intuitivi, diretti coerenti con i nostri contesti di partecipazione e i nostri target
  - **Efficienza**: nella scelta degli strumenti digitali, cerchiamo un buon compromesso tra costi e benefici, impegnandoci a rendere fruibili e accessibili anche strumenti a basso costo.



## 2. Il valore della Trasparenza e l'azione dell'Informare

### Trasparenza: *tutto chiaro e accessibile*

*Un processo partecipativo acquisisce il valore della trasparenza quando, in forma esaustiva ma semplice, mette a disposizione della comunità: ogni elemento conoscitivo rilevante in merito all'oggetto della scelta pubblica; il contesto in cui essa si colloca; gli obiettivi, le regole e gli esiti progressivi del processo stesso. A garanzia di questa trasparenza, ogni attore del processo si assume l'impegno a contribuire alla produzione collettiva di apprendimento in modo responsabile, condividendo solo informazioni provenienti da fonti verificabili.*

### Informare, *per accrescere i saperi*

*In un processo partecipativo di valore, si deve puntare a superare le asimmetrie informative e a creare uno scambio di saperi paritario tra tutti i soggetti coinvolti. Seguendo questo principio, il processo partecipativo sarà accompagnato da un'attività di comunicazione tempestiva e continuativa, che metta in assidua relazione l'intera comunità, stimolata a partecipare e a condividere ogni elemento conoscitivo di rilievo, così come ogni contributo che emerge dalle diverse fasi del confronto. L'informazione deve essere fornita in forma trasparente, comprensibile e accessibile a tutte le persone e in tutte le fasi del processo.*

Le tecnologie digitali utilizzate nei processi di partecipazione pubblica devono supportare la trasparenza del processo, anche nella sua dimensione digitale. Da un lato un buon uso delle tecnologie può aiutare a rendere più trasparenti i processi, dall'altro il principio della trasparenza deve essere una guida per orientare la progettazione, l'implementazione e la gestione degli ambienti per la partecipazione online.

Cosa possiamo fare

## #Rendere trasparente il patto per la partecipazione

- **Patti chiari e condivisi:** nell'allestire gli ambienti di partecipazione online prestiamo attenzione a dare visibilità agli elementi che caratterizzano il processo (qual è l'oggetto della decisione? chi è il soggetto che decide, chi partecipa, come si decide, quali sono gli impegni del soggetto titolare della decisione). Alcune piattaforme prevedono metadati per descrivere e comunicare in modo puntuale queste informazioni.
- **Regole condivise per gli ambienti online:** la partecipazione online può avere proprie regole di funzionamento che devono essere concordate e condivise con i partecipanti. Ad esempio: regole di comportamento per le conversazioni sincrone e asincrone negli spazi digitali, netiquette, galatei etc...

## #Rendere trasparente l'interazione online

- **Trasparenza dei ruoli:** esplicitiamo i ruoli delle figure coinvolte nella gestione del processo partecipativo, anche in relazione all'amministrazione e alla moderazione delle piattaforme digitali, rendendo evidenti tutte le figure coinvolte: community manager, facilitatori, moderatori, amministratori di sistema e altri soggetti "terzi", oltre ovviamente ai promotori del processo e ai referenti degli enti titolari della decisione.
- **Trasparenza di utenti e permessi:** gli "utenti" degli spazi di partecipazione online possono avere permessi differenti in base al loro ruolo. E' utile mettere in trasparenza il loro potere di azione negli spazi online. Esplicitiamo chi sono e cosa possono fare / vedere gli amministratori di sistema, i moderatori, i titolari della decisione. Esplicitiamo chi ha accesso al back end, chi può modificare i contenuti degli utenti, chi può rimuovere gli utenti, chi può vedere i profili personali degli utenti, chi può modificarli.
- **Spazi pubblici e spazi privati:** definiamo con cura la "visibilità" degli spazi di interazione online e chi può agire in essi. Nel caso servissero spazi "privati" di interazione, ai quali solo alcuni utenti possono accedere, rendiamo trasparente la loro presenza, informando tutti sulle regole del loro funzionamento e sui criteri di accesso. Quando è possibile rendiamo trasparente le attività anche di questi spazi privati.
- **Moderazione trasparente:** rendiamo trasparente la moderazione degli ambienti online. Negli ambienti di partecipazione asincrona definiamo e comunichiamo chiaramente ai partecipanti quali scelte sono state fatte in merito alla moderazione dei loro contenuti e se si è deciso di utilizzare una moderazione a priori (la pubblicazione dei contenuti è soggetta

a una "approvazione" da parte di utenti admin) o a posteriore (i contenuti vengono subito pubblicati e rimossi solo su segnalazione).

- *Integrità dei contenuti*: garantiamo il principio di integrità dei contenuti digitali dei partecipanti, assicurando che ogni eventuale modifica sia chiaramente registrata, visibile e verificabile. L'obiettivo dell'integrità è evitare la manipolazione di proposte o risultati di processi o meccanismi partecipativi da parte di soggetti terzi.
- *Possibilità di modifica*: esplicitiamo se i contributi inviati possono essere modificati, da chi, entro quanto tempo, se le modifiche sono registrate e visibili ai partecipanti.
- ***Trasparenza su scrittura e lettura***: negli ambienti di interazione online esplicitiamo in modo chiaro chi ha la possibilità di "scrivere" e "leggere", chi può inviare i contributi, chi può vederli.
- *Cancellazione*: esplicitiamo se i contributi inviati si possono cancellare, cosa succede a un contributo pubblico cancellato, cosa succede se un utente di un contenuto pubblico si rimuove dall'ambiente.

### #Rendere trasparenti e tracciabili i dati del processo

- *Trasparenza dei dati*: assicuriamoci che i partecipanti possano accedere e scaricare, analizzare e trattare i dati relativi al processo di partecipazione. L'accesso ai dati deve avvenire in coerenza con gli standard e i formati più avanzati per garantire l'accessibilità, l'interoperabilità. Prestiamo attenzione al conflitto che può insorgere tra trasparenza e protezione della privacy: Il principio della trasparenza non può applicarsi ai dati personali dei partecipanti
- *Tracciabilità*: rendiamo i contenuti e le attività sulla piattaforma tracciabili. Rendiamo evidente a tutti gli utenti ciò che è accaduto ai loro contributi. Promuoviamo attraverso gli strumenti digitali la trasparenza del percorso che i contributi dei partecipanti fanno nel processo decisionale e mostriamo sempre come, perché, da chi e con quali garanzie, le proposte e i contributi sono stati respinti (bloccate), o approvato (accolti)
- *Dati per la monitorare qualità*: mettiamo a disposizione i dati raccolti dalle piattaforme digitali (attività degli utenti, statiche di accesso, etc..) per la definizione di indicatori utili a monitorare i processi di partecipazione.



### 3. Il valore dell'Equità e l'azione del Facilitare

#### Equità: *parità e responsabilità*

*Creare le condizioni ottimali per un processo partecipativo che dia a tutte le persone coinvolte la possibilità di portare il loro contributo, con l'obiettivo di ricomporre disuguaglianze e squilibri di potere, è il presupposto per raggiungere un ulteriore fondamentale valore nel percorso: l'equità. Il processo deve puntare a garantire equilibrio tra i diversi punti di vista, salvaguardare le pari opportunità generazionali e di genere, con un alto senso di responsabilità verso le persone, gli esseri viventi, il pianeta e le generazioni future.*

#### Facilitare: *ampliare e garantire il confronto*

*Uno dei principi fondamentali della partecipazione è la valorizzazione di tutte le istanze e di tutti i punti di vista, per far emergere posizioni differenti, favorendo conoscenza reciproca, tra ascolto e confronto. Favorire questo scambio permette di accogliere e gestire il conflitto come generatore di cambiamento, grazie all'attività di persone terze, competenti ed esperte, con un ruolo riconosciuto a garanzia del processo. La facilitazione deve essere imparziale, equivicina alle diverse posizioni, orientata sì alla concretezza ma anche attenta alle esigenze delle future generazioni e degli ecosistemi.*

Le tecnologie digitali possono svolgere un ruolo fondamentale nel garantire l'equità nei processi di partecipazione pubblica, assicurando che ogni voce sia ascoltata e rispettata. Per raggiungere questo obiettivo, è essenziale adottare pratiche di moderazione trasparenti e inclusive, dove i partecipanti siano pienamente informati sulle regole e i criteri adottati. Inoltre, valorizzare il ruolo di facilitatori e moderatori, supportati da strumenti digitali neutrali, contribuisce a creare spazi di dialogo equilibrato, dove diverse opinioni possono emergere e confrontarsi in modo costruttivo.



Cosa possiamo fare

### **#Assicurare una moderazione efficace equa e sostenibile degli ambienti online**

- **Regole per la moderazione:** chiediamo a i soggetti terzi e ai partecipanti di sottoscrivere il patto per la moderazione, in cui vengono definite le regole e la cornice entro cui moderatori, community manager e facilitatori espletano la loro funzione
- **Moderazione a priori o a posteriori?** Negli ambienti di partecipazione asincrona definiamo e comunichiamo chiaramente ai partecipanti quali scelte sono state fatte in merito alla moderazione dei loro contenuti e se si è deciso di utilizzare una moderazione a priori (la pubblicazione dei contenuti è soggetta a una "approvazione" da parte di utenti admin) o a posteriore (i contenuti vengono subito pubblicati e rimossi solo su segnalazione)
- **Regole per la rimozione dei contenuti:** in entrambi i casi (moderazione a priori o a posteriori) informiamo chiaramente i partecipanti in merito ai criteri che regolano l'attività di moderazione. Quando un contenuto può essere rimosso? In base a quali regole?
- **Tempi della moderazione:** in caso di moderazione a priori, quanto tempo è necessario attendere prima di vedere il contenuto pubblicato?
- **Identità del moderatore:** esplicitiamo, se ci sono, l'identità delle persone che svolgono l'attività di moderazione. Mettiamo a disposizione anche un canale di comunicazione privato da utilizzare per scriverle/gli o per chiedere informazioni sulla moderazione. Preferiamo una moderazione gestita da umani piuttosto di una automatica
- **Messaggi agli autori dei contenuti rimossi:** comunichiamo con trasparenza e gentilezza agli autori dei contenuti che sono stati rimossi il motivo dell'intervento di moderazione, inviandoli, se il contesto lo consente, a riformulare il loro contributo in modo che sia conforme alle regole di partecipazione condivise.

**#Garantire la neutralità degli strumenti digitali**

- Pari opportunità: diamo pari opportunità di visibilità a tutti i contenuti ospitati nelle piattaforme online, indipendentemente dal loro autore. Assicuriamoci che i loro contributi e tutti i contenuti abbiano pari opportunità di essere visti, discussi, valutati, commentati, votati, trattati, senza alcuna discriminazione o preferenza;
- Contributi degli amministratori riconoscibili: rendiamo riconoscibili i contenuti degli admin o degli utenti che hanno ruolo "terzo"
- Integrità dei contributi dei partecipanti: l'intervento di editing che modificano contenuti pubblicati dai partecipanti è sempre sconsigliato. In base ai contesti regoliamo e condividiamo con i partecipanti se e in che modo gli admin o i soggetti terzi possono intervenire con funzioni di editing.

**#Valorizzare il ruolo dei soggetti terzi**

- Intermediazione neutrale e trasparente: assicuriamoci che le terze parti svolgano il loro ruolo in modo imparziale e trasparente. Esplicitano la loro presenza negli ambienti partecipazione online e condividiamo principi/carte "etiche" che guidano/moderano
- ...per dare spazio ai diversi punti di vista: coinvolgiamo community manager, facilitatori e moderatori degli spazi digitali per promuovere un'interazione online equilibrata che dia spazio ai diversi punti di vista e per alimentare un dialogo costruttivo e produttivo
- ... per garantire il rispetto delle regole di partecipazione: sosteniamo l'attività dei community manager, dei facilitatori, dei moderatori online a garanzia del rispetto delle regole del patto di partecipazione, per far sì che i risultati raggiunti dal processo siano "validi" e legittimi per tutti i partecipanti;
- ... per ricomporre squilibri di competenze (digitali): promuoviamo l'attività dei soggetti terzi per aiutare tutti i partecipanti ad orientarsi negli spazi digitali e a utilizzare con competenza le funzionalità utili a una partecipazione consapevole e informata.



## 4. Il valore della Cooperazione e l'azione del Co-creare

### Cooperazione: *Insieme è meglio*

*Promuovere la collaborazione tra tutte le parti coinvolte verso un obiettivo comune, in un'ottica di co-creazione, reciprocità e corresponsabilizzazione, garantisce che il processo partecipativo si sviluppi su un piano coerente e in linea con tutti i principi della partecipazione. Solo un processo orientato a questo obiettivo favorisce la costruzione di capitale sociale e di un vero senso condiviso tra tutte le componenti della comunità coinvolta, per il bene comune.*

### Co-creare: *Generare quel che ancora non c'è*

*Valorizzare i talenti individuali nella ricerca di scelte condivise, per costruire progetti, con risorse, tempi e modalità rispettose delle singole esigenze, trasforma la partecipazione in intelligenza collettiva. Progettare il processo partecipativo con cura ma anche con flessibilità, utilizzando metodologie che facilitino il dialogo e promuovano la creatività, sia in presenza che da remoto, permette di andare oltre la semplice sommatoria delle opinioni individuali, attivando la capacità di comprendere e rispondere alle aspettative comuni, nella direzione dell'interesse generale.*

### Cosa possiamo fare

#### **#Interconnettere i dati aperti della pubblica amministrazione alla partecipazione pubblica**

- Gli Open Data alimentano l'interesse alla partecipazione degli attori sociali: sono strumento per lo sviluppo economico delle imprese; soprattutto se prodotti con azioni comunitarie, sono un volano per lo sviluppo sociale delle comunità; accelerano le capacità generative delle Pubbliche Amministrazioni; promuovono l'innovazione evoluta nella ricerca.
- La creazione di dataset per misurare è fondamentale al fine di sviluppare un dialogo verso il senso condiviso.

- Occorre puntare ad uno sviluppo territoriale di visioni di dati. I dati aperti parlano lo stesso linguaggio: sono riutilizzabili per applicazioni omogenee a sostegno dei territori
- Utilizzare i dati aperti: per sostenere la co-creazione, la reciprocità e la corresponsabilizzazione, utilizzare il patrimonio informativo pubblico rilasciato in formato aperto, sviluppando infografiche, capaci di rappresentare dinamicamente fenomeni e informazioni oggettive disponibili.
- I dati aperti consentono la modellazione di dashboard e infografiche per la presa consapevole delle decisioni e per il controllo delle politiche pubbliche.
- Focalizzare esempi virtuosi che usano template di interpretazione e visualizzazione dei dati aperti, in modo da agevolarne l'uso a più scale, anche in comuni medio-piccoli. Occorre pertanto identificare dataset significativi da pubblicare e riutilizzare.
- Information is beautiful! Utilizzare i dati aperti per promuovere rappresentazioni creative e generative di senso.

### #Promuovere l'uso di piattaforme visuali di co-creazione

- Lavagne di interazione: dare accesso a piattaforme collaborative che possano ospitare l'interazione visuale dei partecipanti, con l'inserimento di contenuti da parte dei partecipanti supportato da esperti di facilitazione visuale.
- Design thinking per co-creare: promuovere i principi del design-thinking e declinarli nelle loro fasi fondamentali (fare squadra, comprendere, osservare, definire il punto di vista, ideare, prototipare, testare, riflettere)
- Definire gruppi di lavoro gradualmente autonomi: agevolare l'uso di canvas (tele e schemi visuali per classificare e sviluppare contenuti), tratti dalla letteratura e dalle pratiche del design thinking, per lo sviluppo di più soluzioni.
- Tendere alla sinsemia: realizzare visualizzazioni visuali di senso, fondate sulla prossimità tra i contenuti esposti, con la disposizione consapevole delle informazioni nello spazio, con lo scopo di comunicare attraverso le relazioni spaziali.
- Cruscotti di navigazione: perseguire una navigazione guidata, in modo da rendere le lavagne di facilitazione simili a report visuali, gradualmente aggiornabili durante il processo partecipativo.

**#Siamo consapevoli che le tecnologie utilizzabili non sono neutre**

- Costruiamo consapevolezza. La progettazione e la proprietà degli strumenti sono elementi di attenzione, per assicurare che i risultati non siano influenzati da logiche diverse da quelle comunitarie e civiche.

**#Sviluppare mappature collaborative...**

- ...per creare capitale sociale. Il cuore del capitale sociale e culturale risiede nel rendere trasparente, attraverso le mappature, l'informazione pubblica.
- ...per facilitare il dialogo verso un senso condiviso. Individuare gli stakeholder. Mappare gli stakeholder per capire quali target si vogliono raggiungere nell'ambito dei processi di partecipazione.
- ... per creare intelligenza collettiva. Mappe di genere costruite e rilasciate dalle PA e mappe di genere create dal basso, per rendere evidenti i fenomeni sulla diversità di genere, per rendere più visibili le azioni di attiviste e attivisti

**#Utilizzare scritture e testi collaborativi...**

- ...per creare capitale sociale: porre in essere condizioni, atteggiamenti e strumenti tecnologici ai fini della cooperazione e delle attività organizzate, puntando al valore pedagogico; Intensificare ed intrecciare la conoscenza, la comprensione, i titoli e le qualifiche dei singoli con l'appartenenza a gruppi, i contatti sociali e le reti di relazioni; puntare alla condivisione di attività ed esperienze realizzate dalle diverse organizzazioni che sviluppano scritture e testi collaborativi.
- ...per facilitare il dialogo verso un senso condiviso: creare connessione con gli altri interlocutori, esplicitare, rendere visibili e concreti i diversi punti di vista. Prevedere il ruolo di mediatore e facilitatore, per focalizzare i problemi.
- ...per creare intelligenza collettiva: uno, nessuno, centomila: integrare i diversi background; sviluppare testi a più voci in più fasi di co-creazione, consentendo la riconoscibilità dei contributi individuali per potenziarli e la sequenza delle revisioni, in modo da operare su un testo unificato da commentare e emendare. Attraverso il gruppo di redazione i singoli interagiscono tra loro prendendo decisioni condivise e finalizzate verso un unico obiettivo. I coautori funzionano come specchi uestori: raccolgono i raggi e li concentrano su un fuoco.

- ...per promuovere la creatività: sostenere l'originalità, la ricerca e la progettualità; assumere una prospettiva aerea per vedere i contenuti; riconoscere nuove geografie: spazi condivisi di linguaggio, conoscenze e competenze.

## Il valore dell'Efficacia e l'azione del Valutare

### Efficacia: *creare cambiamento*

*Riconoscere che le opinioni, i saperi e le esperienze delle persone, a diverse scale territoriali, accrescono la qualità delle politiche pubbliche e generano empowerment e impatti positivi per la società, determina la ricchezza di un percorso di partecipazione. Per garantire efficacia e incisività, il processo partecipativo deve concentrarsi su questioni di rilevanza condivisa e puntare a realizzare cambiamento.*

### Valutare: *misurare per migliorare*

*La valutazione nelle diverse fasi di un processo partecipativo (ex-ante, in itinere ed ex- post) è essenziale per orientare le azioni e valorizzare il percorso svolto, i risultati ottenuti (anche se diversi dalle aspettative iniziali) e gli impatti generati. Le valutazioni devono essere condotte utilizzando metodologie adeguate, metriche e indicatori comuni, coinvolgendo chi partecipa, anche chi promuove e facilita il processo. I risultati devono essere resi pubblici e comprensibili, promuovendo un miglioramento continuo.*

## Cosa possiamo fare

### #Operare con chiarezza, dalla progettazione agli esiti

- *Presentare i contenuti in forma standard:* Preferiamo nelle piattaforme una compilazione vincolata dei campi relativi al percorso partecipativo, per una sequenza logica

dell'informazione, in modo agevolare l'apprezzamento dell'efficacia del processo e la comparazione degli esiti.

- *Documentare processo ed esiti in forma qualitativa e quantitativa:* produciamo un report esplicito correlato alle pagine dedicate agli esiti, con infografiche dinamiche, per la massima chiarezza possibile, rispetto all'attuazione del processo, ai risultati conoscitivi, al riscontro critico del decisore pubblico.

### #Convocare testimoni del cambiamento

- *Identificare e raccogliere testimonianze.* Operiamo al fine di identificare testimoni del cambiamento, in base al campo di indagine di riferimento, per identificare elementi distintivi misurabili, ai fini della valutazione d'impatto.

### #Operare con gli indicatori di valutazione

- *Promuovere sondaggi* tramite Google Form ex-ante ed ex-post.
- *Sperimentare valutazioni real time*, con la possibilità di azioni correttive immediate, per superare le criticità del processo in itinere.
- *Individuare pochi indicatori, sintetici, misurabili e internamente coerenti.* Identifichiamo indicatori per consentire l'apprezzamento della consistenza dei progetti partecipativi. Criteri ed Indicatori vanno vagliati, costruiti e condivisi ex ante dai partecipanti.
- Considerare i dati aperti come prospettiva per il rinvenimento di indicatori ai fini della valutazione nel tempo.
- Valutare la trasformazione digitale dell'organizzazione proponente. Apprezziamo l'incremento delle abilità interne, la pubblicazione di contenuti digitali in formato aperto, la capacità di manutenzione delle piattaforme digitali utilizzate e di sviluppo di ulteriori progetti.
- 

### Il valore della Fiducia e l'azione del Render conto

## Fiducia: coltivare relazioni

*In un processo partecipativo, la trasparenza e il riconoscimento dei ruoli assicurano rispetto e legittimazione delle diverse idee, in linea con le regole condivise con le parti coinvolte, dirette ad accrescere la fiducia reciproca. Per mantenere questa fiducia nel tempo, è fondamentale che gli impegni presi al termine del processo siano attuati con responsabilità condivisa.*

## Render conto: restituire gli esiti nel tempo

*Un approccio partecipativo responsabile restituisce gli esiti raggiunti durante tutte le fasi del percorso, rendendoli pubblici con tempestività, responsabilità e trasparenza, valorizzando gli impatti e il valore aggiunto della partecipazione. Per rafforzare la fiducia e la credibilità nel processo di co-creazione, tutte le parti coinvolte rendono conto dell'attuazione degli impegni presi nel tempo, motivando eventuali variazioni.*

## Cosa possiamo fare

### **#Adottare politiche di identificazione degli utenti adeguate ai contesti**

- Identità digitali non trasferibili: preferiamo soluzioni digitali che non rendano possibile il trasferimento dell'identità digitale degli utenti, che per quanto possibile dovrebbe rimanere sempre personale univoca.
- Grado di identificazione dei partecipanti: definiamo con cura e in base agli obiettivi di partecipazione del processo quale grado di identificazione dei partecipanti è più adeguato. Quali dati e informazioni che possono identificare le persone nella vita reale (nome, cognome, indirizzo email, residenza, codice fiscale, etc.) ci servono? Come intendiamo raccogliere questi dati (SPID, CIE, CNS? Form di registrazione?) Ci sono attività partecipative online per le quali è invece preferibile l'anonimato?
- Registrazione e accesso: scegliamo con cura quali dati di identificazione vogliamo chiedere ai partecipanti in fase di registrazione/ accesso agli ambienti online cercando di ottimizzare la facilità di accesso agli ambienti utilizzando form di partecipazione snelli e **accessibili**.



- **Identificazioni certificate avanzate:** se ci sono attività partecipative che richiedono un'identificazione certificata degli utenti (voti, firme online di petizione,...), scegliamo con attenzione la modalità di certificazione avanzata e informiamo i partecipanti.
- **Profili degli utenti:** definiamo con cura e in rispetto alla normativa sulla Privacy se e quali informazioni rendere pubbliche nel profilo degli utenti registrati agli ambienti di partecipazione online. Se gli strumenti lo permettono, lasciamo agli utenti decidere quali informazioni mostrare nel proprio profilo.
- **Evidenza dei ruoli:** adottiamo soluzioni informatiche che permettono, nel rispetto della privacy, di evidenziare il ruolo degli utenti nelle piattaforme (ad esempio: badge "admin" o "PA" associati al profilo, etc).
- **Identificazione dei contributi:** informiamo i partecipanti se i contributi da loro inviati saranno pubblici e visibili a tutti e se saranno associati al loro nome.

## #Garantire la sicurezza dei dati

- Raccolta e trattamento dei dati personali: assicuriamoci che i dati personali dei partecipanti alle attività online siano raccolti e trattati in conformità al GDPR.
- Trasparenza: rendiamo trasparenti le politiche per la protezione e l'utilizzo dei dati personali nelle piattaforme per la partecipazione online.
- Sicurezza: per proteggere i dati personali dei partecipanti utilizziamo tecnologie basate su sistemi di crittografia, protocolli di sicurezza, tecnologie biometriche.
- Server: assicuriamoci che le piattaforme utilizzate per la partecipazione online risiedono su server collocati nel territorio UE, o nel caso i dati siano trasferiti fuori dall'UE i gestori abbiano aderito al Data Privacy Framework, sottoscrivendo le condizioni previste dalle Clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

## #Preferire soluzioni software OpenSource, documentate, trasparenti

- **FOSS e FLOSS:** scegliamo soluzioni software free e open source (Free and open source software o free/libre open source software).
- **Riuso:** Incentiviamo il riuso delle soluzioni software adottate
- **Documentazione condivisa:** adottiamo software che abbiamo una chiara e approfondita documentazione dell'architettura e delle funzionalità. Rendiamo disponibile anche ai

partecipanti un'adeguata documentazione sul loro funzionamento (linee guida, manuali etc..)

- **Segnalazione bug:** attiviamo canali di comunicazione per la segnalazione di bug e la raccolta di suggerimenti per migliorare le funzionalità dei software utilizzati
- **Informazione e condivisione:** condividiamo con partecipanti le scelte inerenti gli strumenti informatici, informandoli sui software utilizzati, sulle policy di sicurezza, promuovendo una consapevolezza diffusa su questi aspetti.

### **#Restituire gli esiti e monitorare gli impatti in modo trasparente, partecipato e innovativo**

- **piattaforme digitali di monitoraggio civico:** utilizziamo e promuoviamo il coinvolgimento dei cittadini nel monitorare gli esiti dei percorsi per Ridurre l'asimmetria informativa tra PA e cittadini come epicentro del render conto. Diamo valore al ruolo e alla posizione della cittadinanza, per incentivare la partecipazione e l'attivazione.
- **informazione diffusa, chiara, esaustiva:** usiamo gli strumenti digitali per portare facilmente le informazioni a un grande numero di persone senza perdere la ricchezza dei contenuti
- **report finali approfonditi e user friendly:** sfruttiamo il digitale per agevolare la restituzione dei risultati attraverso documenti formali accurati, con infografiche, video e racconti dettagliati.
- **formato aperto:** restituiamo i dati dei processi in formato aperto e predisponiamo ambienti uniformi per la valutazione, assicurando un'architettura organica agli spazi di partecipazione e rendicontazione.

### **#Promuovere un accountability attiva**

- attraverso il digitale, rendere conto ai partecipanti in maniera piena e favorire un approccio interattivo e bidirezionale tra PA e cittadini.
- La rendicontazione attraverso gli strumenti digitali deve avvenire in maniera biunivoca: promuovere un'interazione diretta tra ente pubblico e cittadino come atto di responsabilità da parte della PA verso il cittadino. Dare valore al ruolo e alla posizione della cittadinanza incentiva la partecipazione e l'attivazione.