

Report  
**Consultazione pubblica “Aiutaci a costruire ParteciPa”**



**Dipartimento della funzione pubblica  
Dipartimento per le riforme istituzionali**  
Giugno 2020

**COORDINAMENTO:** Silvia Paparo, Stefano Pizzicannella, Lorenzo Spadacini

**GRUPPO DI LAVORO:** Michela Di Bitonto, Laura Manconi, Marco Marrazza, Sabrina Onano, Lucia Turco

*Versione 1.0 giugno 2020*

## Sommario

<b>Introduzione</b> .....	<b>4</b>
La piattaforma ParteciPa .....	4
La finalità della consultazione .....	4
Le modalità di partecipazione.....	4
Il report: struttura e contenuti .....	5
Promozione della consultazione .....	5
<b>La partecipazione alla consultazione pubblica</b> .....	<b>6</b>
Distribuzione dei contributi.....	6
Le proposte .....	7
Il questionario.....	10
<b>Conclusioni</b> .....	<b>16</b>

# Introduzione

---

## La piattaforma ParteciPa

La **consultazione pubblica online “Aiataci a costruire ParteciPa”** promossa dal Dipartimento della funzione pubblica e il Dipartimento per le riforme istituzionali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, avviata il **3 dicembre 2019**, si è conclusa il **31 marzo 2020**.

La consultazione è stata condotta avvalendosi della piattaforma ParteciPa, nata da un progetto congiunto del Dipartimento della funzione pubblica e del Dipartimento per le riforme istituzionali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, con il supporto di Formez PA, per favorire i processi di partecipazione.

Il progetto prevede:

- un portale, **consultazione.gov.it**, che raccoglie le iniziative di consultazione realizzate dalle amministrazioni (sito “aggregatore”) e che consenta l’accesso da un unico punto attraverso i link alle consultazioni;
- lo sviluppo di una piattaforma per la partecipazione, **ParteciPa**, sulla base del software open source Decidim, da mettere a disposizione delle amministrazioni interessate.

In particolare, la piattaforma ParteciPa [[partecipa.gov.it](http://partecipa.gov.it)] mette a disposizione uno strumento per attivare processi partecipativi. Tra le funzioni che possono essere attivate sulla piattaforma: commentare testi, rispondere a questionari, contribuire a proposte delle amministrazioni, informarsi sui temi oggetto di consultazione, seguire eventi dedicati alle consultazioni, essere informati sui risultati della consultazione e seguire l’iter del processo decisionale.

Il progetto è accompagnato da **misure di sostegno alla cultura della partecipazione** quali Linee guida, che danno indicazioni operative alle pubbliche amministrazioni su come si fanno le consultazioni, webinar dedicati agli operatori delle PA coinvolti nei processi di consultazione e campagne di comunicazione e sensibilizzazione rivolte a amministrazioni e cittadini.

Il presente rapporto fa parte dell’ultima fase della consultazione, “restituzione dei risultati”.

## La finalità della consultazione

La consultazione “Aiataci a costruire ParteciPa” ha come finalità quella di raccogliere suggerimenti e proposte utili a migliorare la piattaforma, in modo da creare un ambiente online usabile e facilitare la partecipazione dei cittadini nei processi decisionali pubblici.

## Le modalità di partecipazione

La consultazione prevede la possibilità per i partecipanti di inserire i propri contributi utilizzando due strumenti partecipativi: **proposte e questionario**.

In particolare, attraverso lo strumento **Proposte** è possibile inserire idee e suggerimenti o segnalare criticità, commentare le proposte di altri utenti.

Il **Questionario** è invece strutturato per acquisire informazioni sul gradimento della piattaforma, degli strumenti e funzionalità disponibili, rispondendo a domande su una scala di gradimento da 1 a 5.

La consultazione "Aiutaci a costruire ParteciPa" si rivolge a cittadini, associazioni, imprese, pubblici dipendenti e, più in generale, a tutti i soggetti interessati e coinvolti nei processi di partecipativi delle pubbliche amministrazioni.

## Il report: struttura e contenuti

Questo report è articolato per dar conto dei contributi ricevuti attraverso gli strumenti di partecipazione resi disponibili dalla consultazione, sia per quanto riguarda la dimensione quantitativa che qualitativa. Per la dimensione quantitativa, vengono forniti i dati relativi al numero dei contributi ricevuti, le visualizzazioni di pagine nel periodo della consultazione. Per la dimensione qualitativa, il report restituisce il gradimento e le indicazioni per il miglioramento della piattaforma che emergono dai contributi raccolti online.

## Promozione della consultazione

In fase di avvio, per presentare la consultazione è stato realizzato, il 12 dicembre 2019, un seminario online (webinar), di cui sono disponibili materiali e registrazione sul sito EventiPA all'indirizzo: <http://eventipa.formez.it/node/207026> (136 partecipanti).

Per diffondere l'informazione sull'iniziativa e sulle modalità di partecipazione, è stata inoltre avviata una campagna di comunicazione, tramite i canali web e social della Presidenza del Consiglio dei Ministri e di Formez PA che supporta il Ministro per la pubblica amministrazione nella realizzazione della consultazione.

# La partecipazione alla consultazione pubblica

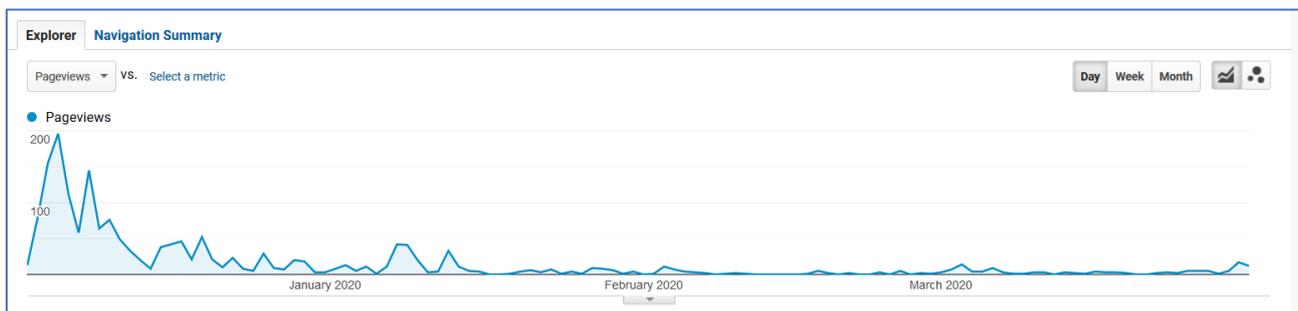
La consultazione "Aiutaci a costruire ParteciPa"

[<https://partecipa.gov.it/processes/costruirepartecipa>] si è svolta interamente online e ha previsto l'utilizzo degli strumenti Proposte e Questionario.

Le proposte raccolte durante il periodo di apertura della consultazione sono state **25**, i commenti ricevuti **88**. I questionari compilati sono stati **31**.

Le visualizzazioni di pagina complessive nel periodo 03/12/2019-31/03/2020 sono state: 1810.

Il seguente grafico mostra le pagine viste per giorno.



Le visualizzazioni di pagina sono: 1810

Il numero di visualizzazioni di pagine uniche è: 1126

Il tempo di permanenza medio è: 01:13

Confrontando le pagine viste e i contributi si evidenzia che le pagine viste sono molto superiori al numero di commenti inseriti.

## Distribuzione dei contributi

Il grafico seguente mostra la distribuzione delle proposte per categorie tematiche:

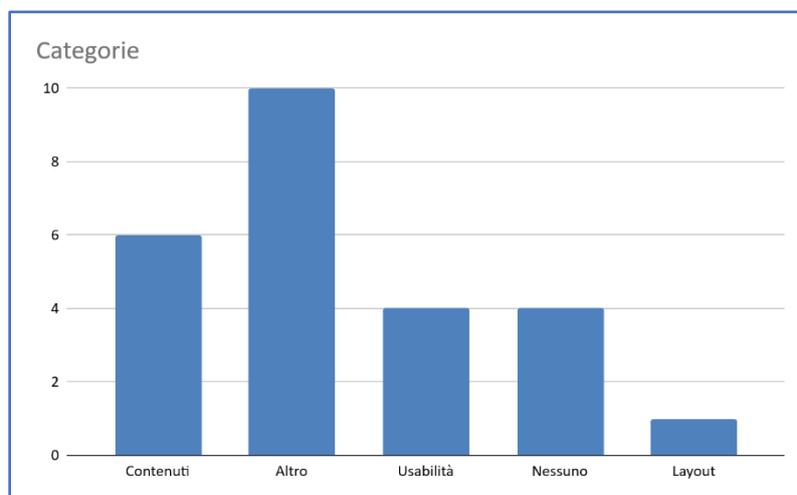


Grafico 1. Proposte per categorie tematiche

La tabella di seguito mostra le prime 5 proposte per numero di commenti ricevuti:

Titolo proposta	Numero commenti
SPID - sistema pubblico identità	19
Semplificazione votazione	17
Armonizzazione delle proposte	9
Partecipazione trasparente.	8
Design del sito secondo standard	7

Tabella 1. Commenti alle proposte

## Le proposte

Le proposte raccolte durante il periodo di apertura della consultazione sono state **25**, i commenti ricevuti **88**. Per identificare facilmente l'oggetto della proposta, sono state previste 4 categorie tematiche (contenuti, FAQ, layout, usabilità) e una categoria Altro, nella quale inserire ulteriori contributi di carattere generale.

Le **10** proposte considerate pertinenti con le finalità della consultazione riguardano direttamente la piattaforma ParteciPa o contengono più in generale suggerimenti su come migliorare le forme e gli strumenti della partecipazione dei cittadini.

La tabella di seguito elenca le proposte ricevute e ritenute coerenti con relative categorie nelle quali sono state classificate:

Titolo	Categoria
<b>Armonizzazione delle proposte</b>	<b>Contenuti</b>
<b>Integrazione con un registro degli stakeholder per partecipazione soggetti collettivi</b>	<b>Contenuti</b>
<b>Partecipazione trasparente. La piattaforma "PARTECIPA" dovrebbe essere pubblicata sul sito web degli enti e aperta a dipendenti / utenti / politici</b>	<b>Contenuti</b>
<b>SPID - sistema pubblico identità</b>	<b>Usabilità</b>
<b>Design del sito secondo standard</b>	<b>Layout</b>
<b>Partecipazione a strumenti di democrazia diretta con l'identità digitale</b>	<b>Altro</b>
<b>Inserire anche una sessione più generale sui processi partecipativi</b>	<b>Contenuti</b>
<b>Rendere disponibile il portale anche per le organizzazioni non profit</b>	<b>Contenuti</b>
<b>Consultazioni con contemporanea presenza dei due strumenti: proposte e questionario, sempre tracciabili e visibili.</b>	<b>Usabilità</b>
<b>Alert e informazioni su consultazioni in atto e definite a chi possiede già account</b>	<b>Altro</b>

Nella tabella di seguito sono invece riportate le proposte raccolte ma ritenute non pertinenti con le finalità della consultazione:

Titolo	Categoria
Chiamare a raccolta chi negli anni ha preso parte a progetti di partecipazione pubblica	Altro
Cittadino Digitale	Usabilità
Come premiare meriti ed eliminare i fannulloni	n.d.
Italiani dall'estero	Altro
Sistema sanitario semplificazione	Altro
Cooperative nei Comuni	Altro
Prevenzione e sicurezza nei Comuni	Altro
Semplificazione delle operazioni di voto	Altro
Enti inutili e Enti doppi	Altro
Discriminazione tra pensionati residenti dall'estero	Altro
Libretto informativo Referendum	n.d.
Semplificazione votazione	n.d.
Utilizziamo l'applicazione IO per partecipare!	Usabilità
L'accesso civico generalizzato	n.d.
Favorire il dialogo istituzioni / esperti/scienziati/cittadinanza su temi complicati.	Contenuti

Su alcuni dei temi segnalati nelle proposte, durante il periodo di apertura della consultazione (3 dicembre 2019 – 31 marzo 2020), il team di sviluppo di ParteciPa è intervenuto, implementando soluzioni in coerenza con le segnalazioni ricevute dagli utenti. In particolare:

- l'accesso alla piattaforma tramite SPID, abilitato a partire dal 18 febbraio 2020 e oggetto di una proposta che ha ricevuto 19 commenti;
- layout di ParteciPa: la piena adesione alle indicazioni contenute nelle "Linee guida di design dei servizi web pubblici" recepita per quanto riguarda il template utilizzato per ParteciPa. La proposta inserita su questo argomento ha ricevuto 7 commenti.

Altre proposte contengono invece suggerimenti o raccomandazioni su come rendere più efficace la partecipazione dei cittadini, migliorando aspetti funzionali della piattaforma, integrando i contenuti o realizzando azioni di sostegno e diffusione della cultura della partecipazione. Tutti i contributi coerenti con le finalità della consultazione sono valutati ai fini di definire un piano di sviluppo evolutivo di ParteciPa. Tra questi, in particolare:

- la proposta di attivare un servizio di *alert* automatico sia sulla piattaforma che con notifica via mail, sulle nuove consultazioni attivate su ParteciPa;
- la proposta di migliorare lo strumento Questionario, restituendo all'utente un feedback puntuale al completamento della compilazione e invio;
- la proposta di migliorare la qualità delle discussioni su ParteciPa, intervenendo per esempio, sulla moderazione dei contributi *off topic* o non categorizzati;

- la proposta di attivare uno spazio permanente dentro ParteciPa aperto a tutti i soggetti interessati a discutere e confrontarsi sui processi partecipativi promossi dalla PA.

Quest'ultimo suggerimento assume particolare interesse nella prospettiva di future evoluzioni della piattaforma, che possano includere nuove forme d'uso, ad esempio, come spazio di discussione online su temi riferibili al modello dell'amministrazione aperta.

Alcune di queste proposte migliorative si ritrovano anche nelle risposte date dai partecipanti alle due domande aperte del questionario e relative ai punti di forza e di debolezza di ParteciPa.

## Altre proposte

Ulteriori **10** contributi alla consultazione "Aitaci a costruire ParteciPa" sono arrivati attraverso la consultazione "Commenta le Linee guida sulla Consultazione" [<https://partecipa.gov.it/processes/linee-guida-consultazione>] attiva sulla piattaforma negli stessi mesi, di cui si terrà conto ai fini di una progettazione evolutiva di ParteciPa.

Alcuni dei contributi hanno riguardato aspetti legati al funzionamento della piattaforma, la sua accessibilità e usabilità. In particolare:

- la segnalazione della necessità di interventi per rendere facilmente ricercabile la piattaforma, come condizione per abilitare una maggiore partecipazione alle consultazioni;
- la richiesta di prevedere dei contenuti di aiuto dedicati a spiegare agli utenti come si inseriscono i commenti su ParteciPa;
- la proposta di facilitare l'inserimento della password nel form di registrazione/accesso abilitando la funzionalità che consente, quando richiesto dall'utente, di mostrare in chiaro la password che si sta digitando;
- la segnalazione della necessità di categorizzare le consultazioni e dare modo agli utenti di seguire i temi di interesse e ricevere notifiche quando è disponibile una consultazione su un argomento che rientra tra quelli scelti;
- l'apprezzamento per la modalità di funzionamento dello strumento testo commentabile, che consentendo di commentare singole porzioni di testo e paragrafi semplifica molto all'utente l'invio di un feedback e il porre una domanda.

Tra i contributi raccolti, sono presenti anche proposte e suggerimenti per favorire la diffusione di ParteciPa e il riuso da parte delle pubbliche amministrazioni. In particolare:

- la proposta di attivare sinergie tra ParteciPa e le piattaforme per la partecipazione online dei cittadini, promosse da altre PA (ad esempio, le Regioni Emilia Romagna e Toscana) per diffondere reciprocamente le iniziative;
- la proposta di promuovere l'uso di ParteciPa quale piattaforma comune a tutte le PA e Autorità Amministrative Indipendenti per lo svolgimento di processi di consultazione online;

- la proposta di sviluppare un'app con due possibili scelte iniziali (persona fisica / giuridica), al fine di semplificare, pubblicizzare e rendere il processo di consultazione facile da usare;
- la proposta di intervenire per accrescere la facilità d'uso della piattaforma e di promuovere azioni di comunicazione mirate a farla conoscere e in questo modo incentivare la partecipazione alle iniziative di consultazione;
- la proposta di rendere obbligatoria o comunque fortemente consigliata anche per le amministrazioni regionali o locali, la segnalazione delle proprie iniziative di partecipazione sul portale [www.consultazione.gov.it](http://www.consultazione.gov.it) in modo da offrire ai cittadini interessati un unico punto di riferimento informativo sulle consultazioni attive.

## Il questionario

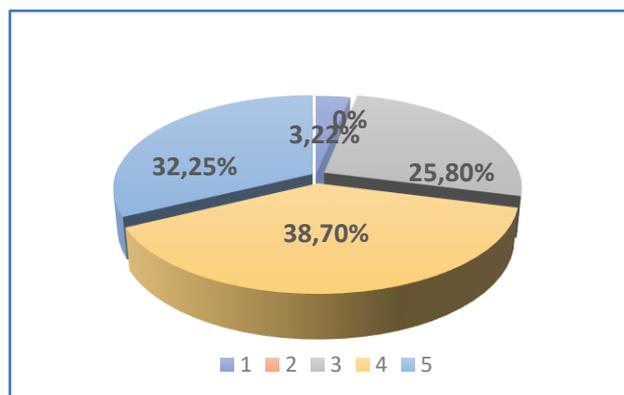
La struttura del questionario online si compone di **11 domande**, finalizzate ad acquisire informazioni sul gradimento di ParteciPa espresso su una scala di valore da 1 a 5, su aspetti quali la facilità d'uso degli strumenti, l'utilità, organizzazione e struttura della piattaforma. Il questionario prevede inoltre **2 domande aperte**, finalizzate ad acquisire indicazioni sui punti di forza e di debolezza riscontrati dagli utenti durante la consultazione.

I questionari compilati sono **31**.

Di seguito si riporta, per ciascuna domanda del questionario, la valutazione espressa dagli utenti:

### Domanda 1. La navigazione è chiara e semplice?

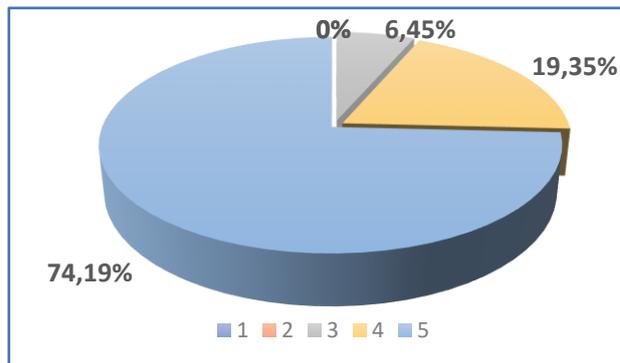
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	1	3,22%
2	0	0%
3	8	25,80%
4	12	38,70%
5	10	32,25%



La navigazione nella valutazione degli utenti appare semplice e comprensibile. Più della metà dei partecipanti al questionario ha espresso un livello di gradimento tra il 4 e il 5.

**Domanda 2. Registrarsi alla piattaforma è semplice?**

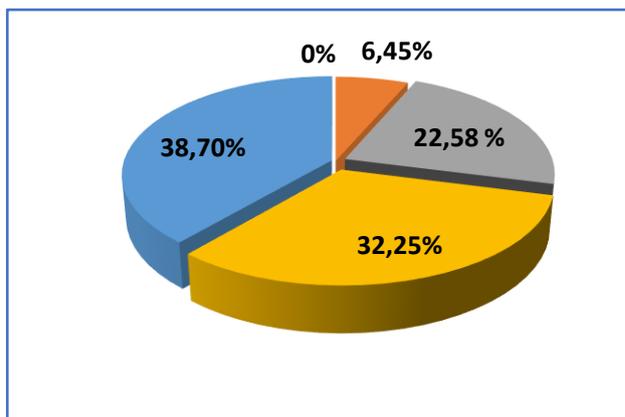
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	0	0%
2	0	0%
3	2	6,45%
4	6	19,35%
5	23	74,19%



La registrazione alla piattaforma appare decisamente facile.

**Domanda 3. La grafica è di mio gradimento?**

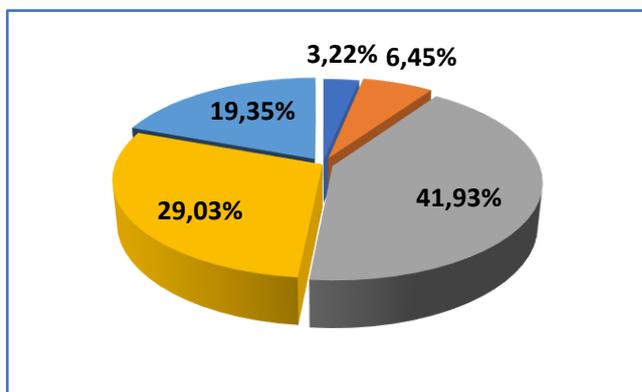
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	0	0%
2	2	6,45%
3	7	22,58%
4	10	32,25%
5	12	38,70%



La valutazione degli utenti sulla grafica è positiva, anche se il 22,58% nella media, induce a pensare che possano essere apportati dei miglioramenti.

**Domanda 4. La navigazione all'interno di un processo partecipativo è facile?**

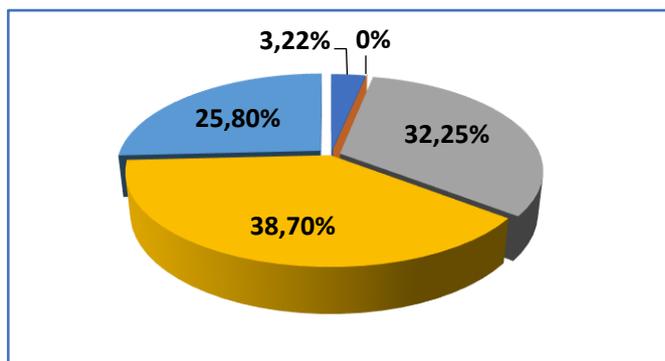
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	1	3,22%
2	2	6,45%
3	13	41,93%
4	9	29,03%
5	6	19,35%



La valutazione nella media della facilità di navigazione all'interno di un processo partecipativo induce a pensare che possa essere semplificata ulteriormente.

**Domanda 5. Usare gli strumenti (blog, proposte, questionario, commento ad un testo, ecc.) di un processo partecipativo, è semplice?**

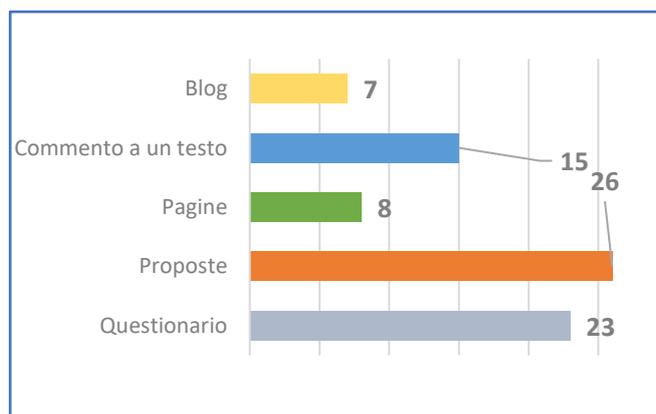
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	1	3,22%
2	0	0%
3	10	32,25%
4	12	38,70%
5	8	25,80%



L'uso degli strumenti di interazione sembra essere apprezzato dagli utenti.

**Domanda 6. Ho trovato utili i seguenti strumenti:**

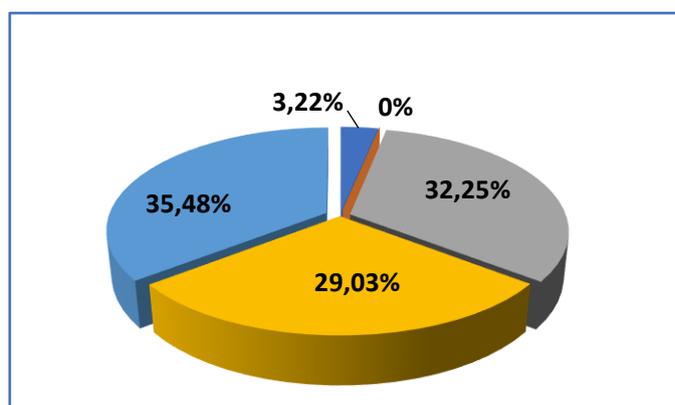
Strumento	Numero risposte
Questionario	23
Proposte	26
Pagine	8
Commento a un testo	15
Blog	7



Dalle valutazioni degli utenti, di maggior utilità sono risultati essere lo strumento proposte e il questionario, seguiti dal commento a un testo

**Domanda 7. La navigazione all'interno della pagina Eventi è facile?**

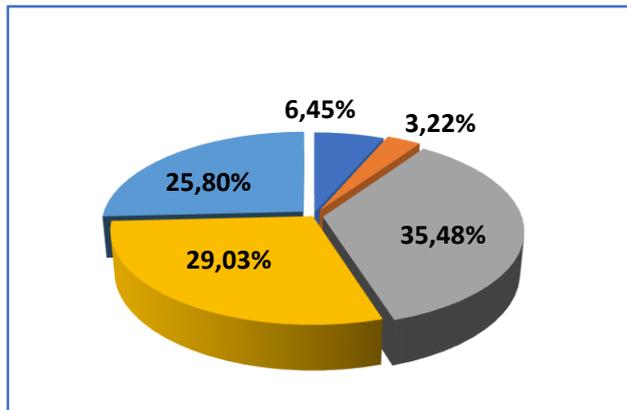
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	1	3,22%
2	0	0%
3	10	32,25%
4	9	29,03%
5	11	35,48%



La navigazione all'interno della pagina Eventi non sembra creare difficoltà agli utenti.

**Domanda 8. Le pagine di aiuto e le FAQ mi hanno aiutato nella navigazione?**

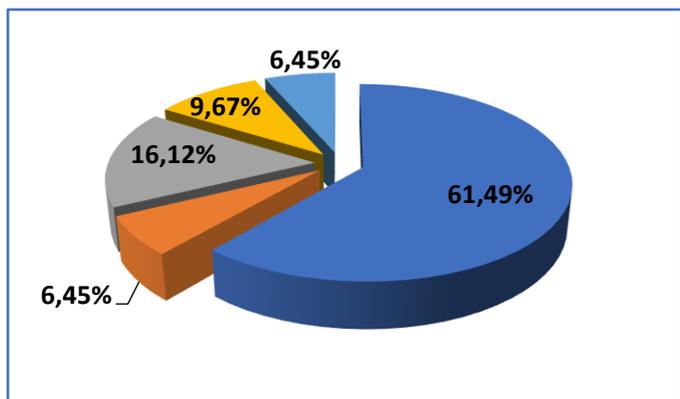
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	2	6,45%
2	1	3,22%
3	11	35,48%
4	9	29,03%
5	8	25,80%



La valutazione sull'utilità delle FAQ sembra essere positiva anche se la percentuale di risposte nella media, induce a pensare che possa essere migliorata ulteriormente.

**Domanda 9. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare la piattaforma?**

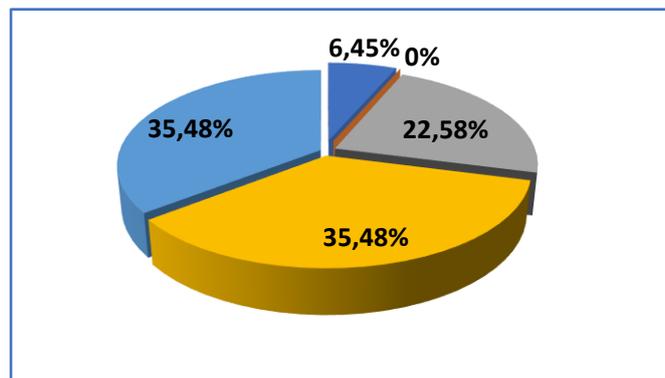
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	19	61,29%
2	2	6,45%
3	5	16,12%
4	3	9,67%
5	2	6,45%



Per questa domanda potrebbe non essere stata compresa la modalità di risposta. Probabilmente una scelta tra "Si" o "No" avrebbe ottenuto risposte meno frammentate. Gli utenti sembrano comunque in grado di utilizzare il sito senza necessità di aiuti.

**Domanda 10. Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente?**

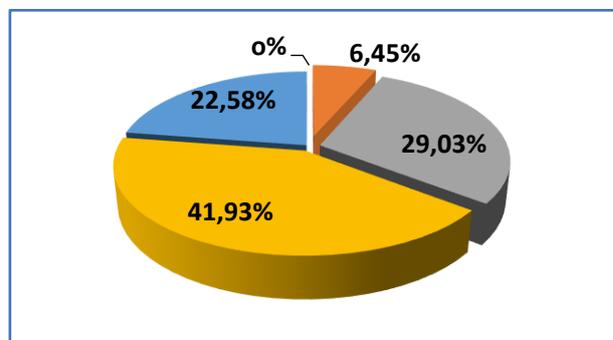
Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	2	6,45%
2	0	0%
3	7	22,58%
4	11	35,48%
5	11	35,48%



Dalla percentuale di risposte, il sito appare facile da utilizzare e da comprenderne l'uso.

### Domanda 11. In generale penso che la piattaforma sia ben organizzata per contenuti, grafica e strumenti?

Valutazione	Numero risposte	% risposte
1	0	0%
2	2	6,45%
3	9	29,03%
4	13	41,93%
5	7	22,58%



La valutazione sull'organizzazione della piattaforma appare più che positiva.

### Domande a risposta aperta

Le ultime due domande del questionario online richiedevano di esprimere un giudizio e non quindi una valutazione di gradimento su scala numerica. Nel compilarle, gli utenti hanno segnalato sia i punti di forza e i punti di debolezza della piattaforma, che espresso suggerimenti e proposte su possibili miglioramenti da apportare.

### Domanda 12. Punti di forza

Le risposte a questa domanda sono state **11 su 31** questionari totali compilati dai partecipanti, vale a dire il 35,48%.

Il numero ridotto di risposte rispetto al totale dei questionari compilati potrebbe essere dovuto al fatto che molti utenti hanno già individuato i punti di forza della piattaforma esprimendo un elevato gradimento a determinate domande (ad esempio, quella sulla facilità di utilizzo, la grafica, ecc.).

Dalle risposte alla Domanda 12 emerge che gli utenti considerano la piattaforma uno strumento di apertura e collegamento tra la PA e i cittadini; uno strumento utile e interessante, un canale comunicativo nuovo e soprattutto una semplificazione della macchina burocratica. Tra i suoi principali punti di forza individuati dagli utenti:

- lo strumento Proposte;
- la grafica;
- la navigazione facile;
- le Linee guida;
- la facilità di accesso.

### Domanda 13. Punti di debolezza

Le risposte a questa domanda sono state **12 risposte su 31** questionari totali, il 38,70%. Tra le risposte che segnalano criticità, emergono:

- la sezione "Proposte" è utile, ma forse potrebbe esserlo anche l'aggiunta di una sezione "Narrazione" (con un massimo di 1.000 caratteri, spazi compresi) nella quale poter esprimere le esperienze negative vissute dal cittadino con la PA;
- utilizzo di terminologia italiana e non inglese o francese;
- la confusione nel ritrovamento del documento "Consultazione" presente al momento dell'iscrizione;
- mancanza di un back office che organizzi le proposte in arrivo;
- l'accesso troppo facilitato, può portare alla dispersione di informazioni o ad informazioni poco chiare che generano confusione;
- non è chiaro come un'istituzione possa attivare una consultazione;
- non è chiaro come una PA può registrarsi, a differenza di un cittadino che invece può interagire, per inserire un questionario o una consultazione per la cittadinanza.

Complessivamente, l'analisi delle risposte al questionario evidenzia un generale apprezzamento della struttura della piattaforma ParteciPa e della linea grafica. Tra i commenti positivi ricavabili dalle risposte aperte si segnala in particolare la facilità di utilizzo, perché contribuisce a superare l'immagine di una PA burocratica e di difficile comprensione da parte dei cittadini, rendendo più facile il dialogo con la pubblica amministrazione.

## Conclusioni

---

La consultazione "Aiutaci a costruire ParteciPa" ha consentito al Dipartimento funzione pubblica e al Dipartimento riforme istituzionali di coinvolgere gli utenti registrati su ParteciPa per partecipare alle consultazioni, in un processo di valutazione online degli spazi di partecipazione, degli strumenti e dei contenuti, finalizzato principalmente a verificare la facilità d'uso della piattaforma e ricevere feedback utili per una riprogettazione in ottica di miglioramento.

Le proposte raccolte durante il periodo di apertura della consultazione sono state 25, i commenti ricevuti 88. I questionari compilati sono stati 31. Ulteriori 10 proposte inoltre sono arrivate attraverso la consultazione "Commenta le Linee guida sulla Consultazione".

I contributi ricevuti, sotto forma di proposte puntuali e di risposte al questionario online, hanno consentito di confermare le principali scelte adottate nella configurazione della piattaforma e in generale l'approccio alla partecipazione alla base del modello di coinvolgimento dei cittadini proposto da ParteciPa.

Inoltre le segnalazioni ricevute, pertinenti con le finalità della consultazione e riferiti alle categorie tematiche individuate (contenuti, FAQ, layout, usabilità) costituiscono altrettanti elementi da approfondire per lo sviluppo evolutivo della piattaforma.

Alcune delle proposte pervenute durante la consultazione sono state già realizzate dal team di sviluppo di ParteciPa durante il periodo di apertura della consultazione. In particolare:

- l'accesso alla piattaforma tramite SPID, abilitato a partire dal 18 febbraio 2020 e oggetto di una proposta che ha ricevuto 19 commenti;
- l'adeguamento del layout di ParteciPa alle indicazioni contenute nelle "Linee guida di design dei servizi web pubblici" oggetto di una proposta che ha ricevuto 7 commenti.

Anche alla luce di questi primi risultati, la consultazione su ParteciPa costituisce un punto di partenza per un percorso di costruzione partecipata dello spazio online dedicato alle consultazioni promosse dalle pubbliche amministrazioni in ottica di miglioramento e sviluppo continuo.

\*\*\*\*\*

*Lo staff di ParteciPa ([partecipa@governo.it](mailto:partecipa@governo.it)) chiede a chi volesse commenti e valutazioni sulla qualità di questo rapporto e su possibili miglioramenti in vista della stesura dei rapporti sugli esiti di altre consultazioni.*