

I criteri per la valutazione degli elementi di qualità nella certificazione

18 settembre 2020

Rossana Mengozzi



Regione Emilia-Romagna
Assemblea legislativa

Tecnico di garanzia
della partecipazione

L.R 15/2018 – Art. 17

Certificazione di qualità dei progetti partecipativi

Ai fini della **certificazione** i processi partecipativi devono prevedere:

- a) la **sollecitazione delle realtà sociali**, organizzate o meno, del territorio in questione, a qualunque titolo potenzialmente interessate dal procedimento in discussione, con particolare attenzione alle differenze di genere, di abilità, di età, di lingua e di cultura;
- b) l'**inclusione**, immediatamente dopo le prime fasi del processo, di eventuali soggetti sociali, organizzati in associazioni o comitati, sorti conseguentemente all'attivazione del processo o di cui si è venuti a conoscenza dopo l'attivazione del processo;
- c) la costituzione di un **tavolo di negoziazione**, sin dalle prime fasi, con i principali soggetti organizzati del territorio che si sono dichiarati interessati al processo;
- d) l'utilizzo di **metodi** per la mediazione delle eventuali divergenze e di verifica di eventuali accordi tra i soggetti partecipanti, anche attraverso l'implementazione di strumenti di democrazia diretta, nel rispetto degli statuti degli enti interessati, o partecipativa e deliberativa;
- e) l'**accessibilità** di tutta la documentazione del progetto e del percorso partecipativo attraverso pagine web dedicate appositamente alla comunicazione del processo.

Qualità progettuale ovvero la certificazione di qualità

Quali obiettivi?

1. Ampia / completa rappresentazione degli interessi in gioco e dei punti di vista



sollecitazione... e inclusione ...

2. Discussione organizzata ed equilibrio



tavolo di negoziazione e metodi DDDP, cioè strumenti di **Democrazia Diretta**
o **Deliberativa e Partecipativa**

3. Trasparenza → comunicazione

Come si forma il punteggio relativo alla certificazione?

Ognuno dei criteri elencati all'art. 17 della legge ottiene una valutazione da x a y (nel bando 2019 era da 0 a 7), poi viene fatta la media aritmetica e questo è il punteggio di certificazione che concorre a formare la graduatoria.

Quindi:

- Ogni criterio ha lo stesso range di «peso»
- Il punto di vista degli «operatori» della partecipazione

Come viene «valutato» ogni singolo criterio?

Per ogni singolo criterio si analizzano gli elementi descritti nella sezione dedicata del progetto e se ne valutano la congruità e la coerenza, anche in relazione al contesto.

Quindi attenzione...

- alle formulazioni standard, perché sono corrette ma forse non sempre adeguate
- alle descrizioni generiche perché occorre sempre essere attinenti al contesto e all'oggetto del percorso

Alla ricerca degli elementi e dei contenuti rilevanti per la valutazione

- ❖ Per ogni criterio verifichiamo **SE** gli elementi e i contenuti, sinora utilizzati per la valutazione relativa alla certificazione, sono rilevanti e in che misura.
- ❖ Ne sono sfuggiti alcuni? Completiamo e modifichiamo l'elenco
- ❖ Il punto di vista degli «operatori» della partecipazione

Sollecitazione delle realtà sociali, organizzate o meno, **del territorio** in questione, a qualunque titolo potenzialmente interessate dal procedimento in discussione, con particolare **attenzione alle differenze** di genere, di abilità, di età, di lingua e di cultura

- ❖ *C'è un elenco dettagliato di soggetti/ attori del territorio (portatori di interessi associazioni di volontariato, associazioni di categoria, scuole, comitati...) **già coinvolti** ?*
- ❖ *Se è stato sottoscritto un accordo formale sono citati?*
- ❖ *C'è un elenco dettagliato dei soggetti/attori del territorio che si ritiene **necessario coinvolgere**?*
- ❖ *E' descritto **in che modo** si intendono sollecitare e coinvolgere nel processo?*
- ❖ *Sono individuate delle realtà sociali (categorie, gruppi, contesto, situazioni) sulle quali si prevede un **impatto della decisione**, ma che non hanno sufficienti canali di comunicazione con il soggetto proponente o con l'ente responsabile?*
- ❖ *Sono stati svolti già altri percorsi partecipativi a monte?*
- ❖ *...*
- ❖ *...*

Ad esempio...

Principali attori organizzati già coinvolti che hanno già sottoscritto l'Accordo formale. Si tratta di realtà che rappresentano le principali risorse educative del territorio...

Principali attori organizzati da coinvolgere che non hanno ancora sottoscritto l'Accordo formale: Direzione didattica 1° circolo - Scuole dell'Infanzia: «Il Drago», «Il Giardino Incantato» ...segue elenco dettagliato...

Per sollecitare e stimolare il coinvolgimento dei diversi soggetti, organizzati e non, saranno **utilizzati strumenti di comunicazione integrati** tra loro: - Comunicazioni porta a porta (lettera a tutti i cittadini). - Comunicazioni mirate (lettera dedicata a realtà organizzate) - Pieghevoli/Locandine/Manifesti presso le bacheche di zona e punti di incontro - Comunicati stampa. - News, post, feed sulle pagine web dedicate. - Ascolto attivo e interviste volanti in strada...

Altri attori organizzati ancora **da coinvolgere** e importanti nel raggiungimento degli obiettivi preposti sono gli enti del terzo settore che condividono nel proprio statuto i fini educativi e formativi verso la comunità (dai più piccoli ai più grandi). Tali realtà sono facilmente raggiungibili attraverso il contatto mail e i canali offerti in generale dal web. Sarà lanciata nella fase preliminare all'avvio del processo una **call for poster**: si tratta di una chiamata pubblica per sollecitare la comunità ad interrogarsi sul proprio essere risorsa educativa del territorio....

Particolare attenzione sarà dedicata al coinvolgimento di **persone** ... che sono **risorse "dormienti"**, ad oggi non attive per diversi motivi (es. anziani, gli stranieri, i giovani che non hanno canali comunicativi forti con il Comune). Per la sollecitazione e inclusione di queste persone si prevede: - l'attivazione dei servizi socio-sanitari-educativi per una comunicazione "a persona", - l' "andare incontro" entrando in quei luoghi "protetti" che oggi accolgono soggetti con diverse abilità o diverse fragilità, ascoltando/interagendo "in sede" per facilitare l'attivazione dello scambio.

Ad esempio...

Soggetti/attori già coinvolti: Sottoscrittori dell'accordo formale: segue elenco (sia pubblici che privati)

Si tratta di soggetti organizzati che si sono già formalmente impegnati a supportare le attività previste e a cooperare nella realizzazione delle proposte scaturite dal percorso. I rappresentanti/delegati di questi soggetti costituiscono anche il nucleo fondante del TdN.

Soggetti/attori da coinvolgere e modalità di sollecitazione: Associazioni e soggetti organizzati: in fase di condivisione saranno contattate in modo diretto (telefonate, colloqui, e-mail, ecc.) tutte le realtà organizzate locali che hanno interessi (diretti e indiretti) collegati all'oggetto del percorso, invitandole a prendere parte al TdN, che rappresenta dunque il principale strumento per il loro coinvolgimento. Le attività di sollecitazione verranno rafforzate anche da modalità indirette (news, materiale pubblicitario, comunicazione istituzionale).

Realtà sociali non organizzate: per la sollecitazione dei soggetti più difficili da coinvolgere per difficoltà logistiche, scarsi canali comunicativi, diversità di lingua e cultura, non abitudine alla partecipazione (anziani, stranieri, nuove generazioni, diversamente abili, ecc.) sono previste modalità fa loro integrate, sia mediate che interattive...

Inclusione, immediatamente **dopo le prime fasi** del processo, di eventuali **soggetti sociali, organizzati in associazioni o comitati**, sorti conseguentemente all'attivazione del processo, o di cui si è venuti a conoscenza dopo l'attivazione del processo.

❖ *Si dichiara espressamente che «la **porta è aperta**» per poter includere tutte le organizzazioni interessate?*

❖ *E' descritto **come** vengono individuati e avvisati i potenziali interessati?*

❖ ...

❖ ...

***Esempi** possono essere forme di comunicazione diretta via posta elettronica a tutte le organizzazioni del territorio (associazioni di volontariato, comitati, associazioni di categoria, sindacati...), mentre per i soggetti non organizzati (soggetti che possono essere sollecitati anche nella fase successiva, dunque non necessariamente nella condivisione del percorso) sono possibili, sempre a titolo di esempio, indagini con interviste in profondità o focus group effettuati ad esempio tra i frequentatori di una struttura o area urbana, interviste di strada con i ragazzi che frequentano un'area gioco, e individuazione di uno o più leader degli stessi per la partecipazione ad un laboratorio di progettazione partecipativa...*

Ad esempio...

... Per individuare tutti i possibili soggetti (organizzati e non) **da includere dopo l'avvio del processo**, è elaborata una **mappa dei partecipanti**, basata sulla **mappa dei luoghi e delle esperienze e arricchita dal contributo del tavolo di negoziazione**. La mappa dei luoghi e delle esperienze sarà redatta prima in bozza, grazie ad un primo contributo dei soggetti già coinvolti nel processo, poi sviluppata grazie all'attività di self mapping e azioni di outreaching intraprese sul territorio.

La presenza in strada consentirà di raggiungere **quei soggetti non intercettabili** attraverso canali "mediati". La mappa sarà condivisa con il TdN e resa **pubblica per osservazioni/ integrazioni**. Le eventuali realtà organizzate non ancora coinvolte saranno tempestivamente sollecitate.

Diverse attenzioni saranno poste per l'inclusione di:

- ✓ genere (scelta di orari di incontro che conciliano i tempi di vita e di lavoro, prevedendo anche servizi ad hoc per le madri, quali un servizio di babysitteraggio);
- ✓ persone diversamente abili (scelta di luoghi di incontro senza barriere materiali e immateriali);
- ✓ persone di etnie diverse (se necessario, sarà sollecitato l'intervento di un mediatore culturale).

I momenti di maggiore interazione e socializzazione saranno organizzati **itineranti sul territorio**, utilizzando i luoghi mappati. I tempi della partecipazione saranno definiti in occasione delle prime sedute del TdN; sarà comunque privilegiato il tardo pomeriggio-sera nei giorni infrasettimanali, la mattina pomeriggio nel fine settimana.

Il calendario degli incontri, i contenuti in discussione e gli esiti progressivi del percorso saranno tempestivamente resi pubblici. **Tutti gli incontri saranno a porte aperte**. I cittadini saranno invitati a partecipare, sia attraverso le realtà organizzate, che gruppi informali e singoli individui. Sarà sempre possibile garantire l'accesso a nuovi soggetti organizzati sorti durante il processo.

Costituzione di un **Tavolo di Negoziazione**, sin dalle **prime fasi**, con i principali **soggetti organizzati del territorio**, che si sono dichiarati interessati al processo.

- ❖ *E' indicato come sono stati o saranno selezionati i primi soggetti che siedono nel TdN?*
- ❖ *Se è presente un accordo formale, i soggetti sottoscrittori siedono al TdN?*
- ❖ *Quando e come sarà convocato? Quante volte?*
- ❖ *Come funzionerà? E' prevista l'approvazione di un regolamento per il funzionamento e per risolvere eventuali conflitti interni?*
- ❖ *In che misura e in base a quali «regole» vengono inclusi nuovi soggetti nel TdN?*
- ❖ *E' prevista la presenza di un facilitatore?*
- ❖ *E' descritto il ruolo del TdN?*
- ❖ *...*
- ❖ *...*

Chi sono i partecipanti al TdN? *In questo caso i partecipanti sono “**soggetti organizzati**” (portatori di interessi o attori del territorio), cioè rappresentanti di organizzazioni, associazioni, comitati, o anche di gruppi di cittadini informalmente organizzati, i titolari di diritti reali coinvolti nella questione in discussione, imprese in attività, in corso di insediamento o di trasferimento.*

Alcune precisazioni

Tavolo di Negoziazione – TdN

Un Tavolo di Negoziazione è un **gruppo di discussione** a cui accedono gli attori / soggetti del territorio per discutere e raggiungere un accordo su un obiettivo comune.

Per attori o soggetti portatori di interessi si intendono coloro in grado di **mobilitare risorse di vario tipo** (culturali, economiche, politiche) **su una determinata questione**. Possono essere: enti funzionali o territoriali, organizzazioni di categoria, sindacati, associazioni, comitati locali, imprese, proprietari di terreni o immobili...

Il TdN ha essenzialmente due ruoli:

- a) condivisione del percorso partecipativo nei tempi, luoghi e forme indicati nel progetto
- b) elaborazione del tema in discussione ed emersione dei diversi punti di vista, sia delle posizioni concordanti che delle posizioni contrastanti, portando alla luce i nodi conflittuali

Ad esempio...

Per creare e istituire il TdN si procederà alla convocazione (tramite invio di lettera nominale/fax/mail a cura della segreteria organizzativa). **Soggetto richiedente/decisore e sottoscrittori dell'accordo rappresentano il nucleo di partenza del TdN.**

L'incontro è "preliminare" all'avvio del processo e ha l'obiettivo di: condividere la mappa di luoghi/esperienze, la modalità di selezione dei partecipanti al TdN, le regole del TdN, gli indicatori di monitoraggio del percorso.

La composizione del TdN si baserà sulla **mappa dei partecipanti** (individuazione di tutti i punti di vista in gioco rispetto a luoghi ed esperienze).

Sarà inviata apposita lettera di invito nominale a quanti presenti nella mappa. Il soggetto che intende impegnarsi nel TdN dovrà compilare un modulo di iscrizione (scaricabile dalle pagine web dedicate al percorso) **nel quale evidenziare: il punto di vista che rappresenta (luogo/esperienza)**, le modalità con cui si farà portavoce del confronto, gli strumenti che utilizzerà per cogliere feed back dal territorio, l'impegno a diffondere l'esito del lavoro svolto. Raccolti i moduli di iscrizione si procederà a convocare la prima seduta del TdN.

Il TdN dovrà accordarsi sull'obiettivo-risultato del processo. Nelle prime sedute il TdN condivide: la mappa definitiva di luoghi/esperienze, il programma del percorso e relative condizioni, le forme di coinvolgimento della cittadinanza,

Gli incontri sono calendarizzati e resi pubblici. Il referente del progetto ad inizio seduta presenta l'odg, al termine della seduta effettua la sintesi delle divergenze e convergenze, registra la presenza dei partecipanti.

Ad ogni incontro è prevista la presenza di più facilitatori per la conduzione delle sessioni plenarie e dei sottogruppi. Per mediare le divergenze sarà adottato il metodo del consenso, basato su inclusione, partecipazione, cooperazione, egualitarismo, orientamento alla soluzione.

Un verbale di ogni incontro sarà redatto dal curatore stesso, inviato via e-mail per la validazione di parte dei partecipanti, pubblicato.

Ad esempio...

Il progetto prevede la costituzione di un Tavolo di Negoziazione (TdN) composto inizialmente dai **sottoscrittori dell'accordo formale**. Inoltre, considerate le finalità del progetto, si incentiverà la partecipazione di rappresentanti delle categorie del settore ricettivo-alberghiero-balneare, dei commercianti e dei residenti dell'area. Tale composizione potrà essere ampliata al fine di garantire la partecipazione a soggetti portatori di punti di vista e interessi diversi... Il numero dei componenti **non dovrebbe comunque superare le 20 persone**.

Finalità e compiti. Il TdN costituisce lo strumento di indirizzo di tutte le fasi del percorso partecipativo e sarà inoltre lo spazio di mediazione e sintesi delle diverse istanze emerse durante il percorso partecipativo al fine della redazione di un DocPP quanto più condiviso. Infine, il TdN farà da tramite tra cittadini e pubblica Amministrazione, verificando il recepimento formale da parte del Comune dei risultati del percorso partecipativo. Sarà compito del TdN:

- ✓ seguire le fasi del processo e intervenire per prendere decisioni in ordine ad eventuali ostacoli o cambiamenti di programma;
- ✓ proporre ai facilitatori modifiche delle attività per raggiungere migliori risultati in termini di partecipazione e/o contenuti;
- ✓ fare sintesi di tutti gli apporti pervenuti durante il processo affinché il docPP sia frutto di reale condivisione...;
- ✓ coinvolgere i soggetti che rappresentano affinché si impegnino anche nel perseguire i risultati che verranno definiti;
- ✓ proporre nuove attività o eventi partecipativi e di consultazione indirizzati a categorie specifiche o all'intera cittadinanza;
- ✓ approvare il Documento di proposta partecipata.

Modalità di svolgimento degli incontri. Si prevede che il TdN si riunisca tre volte: in fase di avvio per specificare obiettivi e indirizzi, in una fase intermedia per valutare i primi risultati e apportare correzioni o aggiustamenti... Nella fase conclusiva del percorso, si terrà un ultimo incontro propedeutico all'elaborazione del DocPP.

Utilizzo di **metodi per la mediazione delle eventuali divergenze** e di **verifica di eventuali accordi tra i partecipanti**, anche attraverso l'implementazione di **strumenti di democrazia diretta**, nel rispetto degli statuti degli enti interessati, o **partecipativa e deliberativa**.

❖ *Sono descritti quali metodi verranno adottati per lo svolgimento degli incontri?*

❖ *La scelta dei metodi è motivata?*

❖ *Sono distinti tra fase di apertura e fase di chiusura del processo?*

❖ ...

❖ ...

Per metodo si intendono metodologie più o meno complesse (ad es. dal semplice gruppo di discussione ristretto a poche persone, all'electronic town meeting); alcune metodologie sono più adeguate in fase di apertura, altre in fase di chiusura del percorso.

Chi sono i partecipanti coinvolti con gli strumenti di democrazia diretta, deliberativa o partecipativa - DDDP? *In questo caso si intendono le **persone, prese individualmente**, come portatrici del proprio punto di vista, non tanto come rappresentanti di un interesse, di un gruppo o di un diritto reale.*

Accessibilità di tutta la documentazione del progetto e del percorso partecipativo attraverso pagine **web** dedicate appositamente alla comunicazione del processo

- ❖ *E' descritta l'attività di comunicazione del processo?*
- ❖ *E' previsto un piano di comunicazione dedicato al percorso?*
- ❖ *E' prevista la realizzazione di un logo di progetto?*
- ❖ *E' prevista l'attivazione di un **sito web dedicato** al progetto oppure saranno utilizzate **pagine del sito istituzionale**? E' indicato quando le pagine web saranno online?*
- ❖ *E' previsto l'utilizzo di profili social? Quali?*
- ❖ *Sono descritti gli strumenti online e offline che saranno messi in campo?*
- ❖ *E' indicata la documentazione di processo che sarà resa disponibile?*
- ❖ *Saranno utilizzate piattaforme partecipative?*
- ❖ *Sarà attivata una mail dedicata?*
- ❖ *.....*
- ❖ *.....*

Ad esempio...

Gli strumenti di comunicazione previsti sono destinati ad **informare** sulle attività in corso, a **documentarne** i risultati, a **garantire** la trasparenza e la qualità del processo, a coinvolgere i cittadini. Gli strumenti informativi che si ritiene di utilizzare per attuare le attività di comunicazione sono:

1. realizzazione di un "logo" del processo e di uno slogan, finalizzati a rafforzare l'identità del progetto e a renderlo maggiormente riconoscibile nell'immaginario della cittadinanza, delle utenze di genere, di età e di nazionalità differenti;
2. redazione di documenti informativi di approfondimento e report;
3. attivazione nel sito del comune di uno spazio dedicato da dove potranno essere scaricati tutti i documenti e report e informazioni necessarie (date incontri, verbali ecc...);
4. attivazione di una newsletter con la funzione di tenere informati tutti gli interessati sui diversi momenti del percorso, favorendo lo scambio di informazioni, idee ed esperienze sullo sviluppo del percorso;
5. utilizzazione di social network. Saranno creati e gestiti profili informativi e interattivi dedicate al percorso partecipativo sui principali social network (es. facebook). Dal profilo sarà possibile scaricare i documenti informativi e i verbali degli incontri pubblici;
6. creazione e implementazione di una mailing list;
7. promozione di campagne per raggiungere diverse tipologie di utenti;
8. attivazione di canali tradizionali ufficiali (ufficio stampa del comune, quotidiani locali, conferenze stampa)...;
9. saranno messi a disposizione anche materiali cartacei reperibili presso gli sportelli comunali.

Le attività si svolgeranno più possibile nelle zone vicine ai Giardini cercando di creare da subito con il processo partecipativo azioni di presidio del luogo in grado di coinvolgere le persone anche attraverso il passaparola

Ad esempio...

- Definizione dell'**immagine coordinata** con la creazione di un logo specifico per il processo.
- Predisposizione e aggiornamento all'interno del sito istituzionale di una **sezione ad hoc** dedicata al processo, dove sarà disponibile in download il materiale informativo sulle attività del progetto, i documenti prodotti dal TdN, le date e i luoghi, le modalità di partecipazione e iscrizione agli eventi, ecc.
- Predisposizione di **materiale informativo** (cartoline, locandine, lettere di invito) in forma sia **cartacea** da distribuire e affiggere in tutto il territorio del Comune, che **digitale** da disseminare tramite i profili social dei principali influencer...
- Predisposizione di una **brochure informativa** del percorso per presentare le tematiche oggetto del confronto (questioni in gioco). Comunicati stampa sugli appuntamenti in previsione e su quelli realizzati
- Creazione, gestione e aggiornamento di una **pagina Fb** per stimolare il confronto virtuale tra i cittadini che potranno in tal modo visualizzare in tempo reale foto e reportistica sugli eventi trascorsi del progetto, materiali e informazioni in aggiornamento sul progetto, news e brevi comunicati sugli appuntamenti appena realizzati
- **Calendario degli incontri**, documenti e schede di lavoro utili ai partecipanti per prepararsi alla discussione saranno pubblicati on line. Una e-mail della segreteria organizzativa avvertirà i partecipanti dell'avvenuta pubblicazione on-line così come il promemoria su data, luogo e ordine del giorno del prossimo incontro.
- **e-mail dedicata** per chiedere informazioni
- Stesura di **report e resoconti**. I resoconti saranno resi pubblici su web...