

GLI STRUMENTI DELLA PARTECIPAZIONE

Gli strumenti e le tecniche per promuovere la partecipazione a livello pubblico sono numerosi: alcuni sono previsti dalla normativa vigente, altri sono di tipo volontario.

I principali **strumenti previsti dalle normative** sono strumenti, di tipo informativo e consultivo sulla gestione amministrativa, sono rivolti principalmente ai singoli cittadini e si applicano attraverso modalità specifiche previste dallo Statuto e dagli appositi regolamenti.

Altre opportunità di partecipazione sono previste dalla normativa che regola strumenti operativi di supporto a politiche di settore tecnicamente complesse, ad esempio nel campo della programmazione e pianificazione territoriale e dello sviluppo locale.

Gli strumenti di partecipazione volontari, invece, vengono promossi dalle Amministrazioni locali e da altre organizzazioni senza particolari procedure amministrative o tempi stabiliti da legge o normative.

Questi strumenti possono prevedere modalità operative informali o formali, strutturate in modo semplice o complesso, e più o meno articolate nel tempo.

Offrono il vantaggio di essere maggiormente flessibili e adattabili, sia in termini progettuali che gestionali, in funzione degli obiettivi del progetto in questione, che degli attori promotori e coinvolti.

Gli strumenti di partecipazione volontari possono prevedere l'utilizzo di tecniche sia codificate che non codificate.

Le varie tecniche derivano da campi disciplinari e settori professionali diversificati, possono essere usate per obiettivi diversi e possono essere adattate alle attività specifiche, senza tuttavia stravolgerne la struttura.

I PRINCIPALI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE VOLONTARI CON TECNICHE NON CODIFICATE SONO:

- Forum settoriali e multistakeholder;
- Gruppi di lavoro / workshop / laboratori tematici;
- Brainstorming;
- Focus group;
- Passeggiate di quartiere;
- Analisi SWOT partecipata.

Forum settoriali e multistakeholder:

Sono dei luoghi aperti di discussione e partecipazione in sessione plenaria in cui vengono definiti obiettivi e percorsi da realizzare, nell'ambito dei percorsi partecipati strutturati in diverse fasi, alternati a gruppi di lavoro tematici di approfondimento, dove avviene dibattito tra vari stakeholder e cittadini, e vengono prese le decisioni concertate e svolte attività di coordinamento, valutazione e monitoraggio periodico.

Di solito i forum sono previsti in fase iniziale, di avvio, a metà e a fine dei lavori di un processo partecipativo per rendicontare i risultati dei lavori della partecipazione.

Il forum è aperto a chiunque sia interessato, sia cittadini che stakeholder di un territorio. I partecipanti hanno uguale importanza e pari opportunità di intervento.

Per la gestione e buona riuscita del forum è necessario stabilire a priori regole di conduzione e partecipazione trasparenti, come la condivisione delle fasi del processo, la concisione e rilevanza degli interventi, il rispetto dei tempi e delle diversità di opinioni e un approccio al confronto costruttivo e di corresponsabilità.

Per la logistica è necessario disporre di:

- una sala ampia per ospitare le sessioni plenarie e alcune salette più piccole per sessioni tematiche parallele;
- strumentazione informatica: computer, videoproiettore e schermo;
- uno o più facilitatori.

I tempi di realizzazione sono:

- Convocazione e comunicazione: 3 settimane.
- Incontro: mezza giornata o una giornata.

Con l'avvento della tecnologia digitale, della e-democracy e lo sviluppo dei social network, sono sempre più numerosi i forum on line di discussione e confronto, che accorciano virtualmente tempi e luoghi di partecipazione, superando, in parte, aspetti organizzativi e logistici a volte impegnativi.

Gruppi di lavoro / workshop / laboratori tematici:

Sono gruppi ristretti di circa 10-15 max 20 persone che discutono e analizzano specifici temi ed elaborano idee, progetti, piani di lavoro in modo partecipato su uno specifico tema, con cadenza periodica, al fine di potere affrontare in modo adeguato vari aspetti.

I gruppi di lavoro danno l'opportunità di elaborare progetti e piani maggiormente elaborati rispetto a momenti di consultazione una tantum e ottenere risultati concreti.

I gruppi di lavoro si riuniscono a intervalli di circa 20 giorni per 4-5 incontri complessivi per definire progetti abbastanza dettagliati.

Il facilitatore stende un report dopo ogni incontro e lo diffonde per posta elettronica ai partecipanti.

A conclusione del processo viene redatto un report definitivo.

Per la logistica è necessario disporre di:

- una saletta per ogni gruppo di lavoro con pareti/pannelli a cui appendere cartelloni/matrici;
- tavoli e sedie mobili, disposti in semicerchio o anche attorno ad un tavolo;
- cartelloni/matrici per visualizzare la discussione e registrare gli interventi;
- materiale di cancelleria: pennarelli e post-it;
- uno o più facilitatori.

I tempi di realizzazione sono:

- Mappatura: 2 settimane;
- Convocazione e comunicazione: 2/3 settimane;
- 4-5 incontri nell'arco di circa 4/5 mesi;
- Reportistica: diffondere i report intermedi nella settimana successiva ad ogni incontro e il report conclusivo alla chiusura del processo.

Brainstorming:

Si tratta di una discussione aperta e spontanea di piccoli gruppi (8-15 persone), con attori rappresentativi di tutti gli interessi in gioco rispetto al tema oggetto di discussione, per generare idee in un contesto non soggetto ad alcuna valutazione.

Ogni contributo è considerato adeguato in quanto può stimolare nuove idee che, attraverso l'associazione mentale di significati, possono diventare via via più definite, fino al raggiungimento della soluzione considerata come la migliore.

Si utilizza, generalmente, nelle prime fasi di avvio di un gruppo di lavoro/laboratorio/workshop per trovare soluzioni ai problemi o i temi da affrontare/approfondire.

La logistica è essenziale e richiede semplicemente: locali, cancelleria, lavagna a fogli mobili un eventuale facilitatore.

Focus group:

Il focus group consiste nel riunire un ristretto gruppo di persone al quale si chiede di approfondire e sviluppare un dibattito-confronto attorno ad un tema specifico con apposite domande di lavoro.

Il moderatore-facilitatore prepara le domande, sollecita l'intervento di ogni partecipante, stimola la discussione ed infine raccoglie tutti gli scambi e i contributi che emergono.

È uno strumento utile da utilizzare quando si perseguono i seguenti obiettivi:

- far interagire i partecipanti in piccoli gruppi;
- esplorare il punto di vista della popolazione complessiva o di gruppi specifici;
- comprendere l'opinione di gruppi che non risponderebbero a questionari;

- raccogliere l'opinione di persone straniere che -come avviene per le minoranze - è generalmente difficile coinvolgere nei processi partecipati. Destinatari dei focus sono tutte le persone potenzialmente interessate al tema che si sta discutendo, come testimoni significativi o osservatori privilegiati. I partecipanti, generalmente da 6 a 10 persone, devono essere selezionati con attenzione per la loro rappresentatività in modo da poter contribuire, da diversi punti di vista, alla focalizzazione della questione. Il focus group è condotto da un facilitatore che segue una traccia di domande di lavoro, che vanno dal generale al particolare. La discussione è impostata in modo informale e sono anche ammesse domande reciproche, dichiarazioni di disaccordo. Gli interventi vengono registrati dal facilitatore con vari strumenti, registrazione audio/video, presenza di osservatori. Tutte le informazioni raccolte vengono poi elaborate e sistematizzate dal gruppo di ricerca o dal facilitatore, andando a costituire il documento finale.

La logistica richiede:

- una sala in cui i partecipanti si riuniscono in cerchio, intorno ad un tavolo, privo di fonti di disturbo;
- un computer portatile;
- uno schermo per visualizzare gli interventi

I tempi di realizzazione sono:

- Mappatura: 2/3 settimane;
- Convocazione: 2 settimane;
- Incontro: 2/3 ore;
- Reportistica: elaborazione ed invio del report nell'arco della settimana successiva all'incontro.

Passeggiate di quartiere:

Sono escursioni e visite guidate presso luoghi o persone oggetto di analisi, tramite interviste e osservazioni dirette.

È un metodo che consente di conoscere sul campo il proprio territorio e la propria comunità, di aumentare il senso di appartenenza e valorizzare la conoscenza diretta dei cittadini, nonché di far conoscere in modo immediato e maggiormente consapevole la fruizione degli spazi e le relative problematiche, come supporto a progetti di recupero e riqualificazione.

Il metodo consiste in una o più visite-passeggiate all'interno del quartiere, nelle quali piccoli gruppi di residenti e o esperti guidano altri cittadini o amministratori in un percorso nel quale si incrociano in modo spontaneo osservazioni e domande, si raccolgono impressioni, problemi, esperienze, si individuano insieme punti di forza e di debolezza.

Le visite possono:

- introdurre un processo partecipato, in modo da condividere caratteristiche dello spazio su cui si discuterà, problematiche, esigenze dei diversi attori;

- concludere un processo partecipato, con l'obiettivo di illustrare i risultati del processo, le modifiche che verranno apportate al luogo, i problemi che vengono potenzialmente risolti.

La logistica richiede:

- materiali di lavoro (mappe, foto, video camera per riprese, macchine fotografiche);
- organizzare l'eventuale trasporto dei partecipanti presso il luogo della visita, trasporto pubblico o navetta in car-pooling (auto dei partecipanti o pulmino) o in bicicletta o a piedi se le distanze sono brevi.
- verificare preventivamente l'eventuale accessibilità dei luoghi e la disponibilità di testimoni significativi.

Tempi di realizzazione:

- organizzazione: 2/3 settimane (generalmente il metodo viene utilizzato nell'ambito di un processo più ampio);
- visita: 2/3 ore circa.

Analisi SWOT partecipata:

È una tecnica di analisi qualitativa per valutare i punti di forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce/rischi (Threats) di un progetto nell'ambito di un processo decisionale.

Permette strategicamente di individuare i principali fattori interni ed esterni che sono importanti per raggiungere un obiettivo.

Nel caso di situazioni di progettazione partecipata, per ognuna delle soluzioni alternative da discutere, viene predisposta una matrice, in cui è riprodotto lo schema della SWOT analysis. Il facilitatore sollecita i partecipanti ad elaborare e presentare i loro quattro contributi, oppure gli stessi partecipanti, sono sollecitati a trascrivere le loro valutazioni inserendoli nel riquadro indicato.

La logistica richiede:

- sala plenaria/sale per gruppi se partecipanti numerosi;
- matrici/lavagna a fogli mobili;
- cancelleria, pennarelli;
- un facilitatore.

Tempi di realizzazione:

- 2 ore complessive.

I principali strumenti di partecipazione volontari con tecniche codificate sono:

- Elettronic Town Meeting;
- Planning for Real;

Electronic Town Meeting:

Lo strumento del Town Meeting nasce circa quattrocento anni fa negli Stati Uniti, come espressione di democrazia diretta, attraverso assemblee che si tenevano per discutere tra gli abitanti le esigenze e le politiche del paese.

Il Town Meeting (TM) è un Forum che permette l'interazione e la discussione, in contemporanea, di un grande numero di persone per affrontare temi di interesse pubblico e prendere posizione su politiche locali.

Ci sono vari tipi di TM, tra cui quello "aperto" basato sulla partecipazione diretta di tutti gli abitanti e quello "rappresentativo", in cui alcuni cittadini, selezionati fra la totalità della popolazione locale, discutono e votano per la collettività che rappresentano.

Grazie all'introduzione delle nuove tecnologie, che permettono di riunire molte persone, anche in luoghi diversi, per discutere ed esprimersi a proposito di politiche pubbliche, oggi lo strumento si è evoluto: l'Electronic Town Meeting (e-TM) si basa sulla discussione a piccola scala, ma i risultati vengono riportati, grazie alla telematica, su scala vasta.

L'uso dell'e-TM è stato promosso e sistematicamente applicato in Italia dalla Regione Toscana che mette gratuitamente a disposizione degli enti e delle amministrazioni pubbliche le tecnologie hardware e software per la sua realizzazione.

Nell'e-TM la discussione in piccoli gruppi intorno a un tavolo si coniuga con un sistema di sondaggio elettronico molto semplice da usare: da una parte permette di trasmettere tempestivamente gli esiti dei lavori di gruppo ad un'assemblea plenaria; dall'altra introduce la possibilità di conoscere le opinioni dei singoli attraverso il televoto.

Nell'e-TM si svolgono in successione tre differenti fasi di lavoro, volte a facilitare i partecipanti nella discussione dei temi oggetto della discussione:

- una prima fase di informazione e approfondimento;
- una seconda fase di discussione in piccoli gruppi;
- una terza fase in cui i temi sintetizzati e restituiti in forma di domande sono proposti ai partecipanti che si possono dunque esprimere in modo diretto votando individualmente.

Nell'e-TM si può coinvolgere un numero anche molto alto di persone (da alcune centinaia a diverse migliaia). Le persone sono sedute intorno a tanti tavoli da circa 10 posti, ciascuno dotato di un pc portatile.

L'evento è organizzato in modo da permettere una discussione democratica; il tempo a disposizione è sufficiente per permettere a tutti di esprimersi.

Le preferenze di tutti i partecipanti sono considerate importanti.

I partecipanti sono dotati di un telecomando per il televoto. Dopo avere discusso ai tavoli ognuno può esprimere la propria preferenza e votare l'opinione o proposta che ritiene più giusta.

Questo permette di registrare in modo chiaro le preferenze, diversamente da quanto accade nelle assemblee.

Al termine della giornata viene esitato un documento detto "instant report" con i risultati raggiunti nel corso della discussione e delle votazioni, che viene consegnato o inviato per e-mail ai partecipanti.

Nell'e-TM i partecipanti discutono intorno ai tavoli e trasmettono con un pc portatile i risultati delle loro discussioni ad un computer (server) centrale.

I momenti di discussione si alternano a momenti di televoto.

Gli elementi fondamentali per il funzionamento di questo metodo sono:

- i Facilitatori di Tavolo che sono coloro che si occupano di moderare la discussione ai tavoli, si tratta di personale appositamente formato;
- gli Assistenti di Tavolo che si occupano di assistere i facilitatori e trascrivere i commenti sul computer;
- il Theme Team o "Squadra dei temi" che è un gruppo di circa dieci persone che riceve i commenti provenienti dai tavoli.

Il suo compito è estrarre rapidamente dai commenti i temi più significativi e ricorrenti;

- il Theme Team Leader ossia un gruppo di esperti che elabora la sintesi del Theme Team e la presenta all'intera assemblea;

- i telecomandi che ogni partecipante riceve per rispondere alle domande in fase di voto. In questo modo ciascuno può scegliere la proposta che preferisce fra le diverse alternative emerse.

Il telecomando si usa nel momento in cui la domanda viene proposta dal Theme Team Leader appare sugli schermi: un segnale acustico avvisa il pubblico dell'inizio del televoto.

Per votare si digita sulla tastiera il numero corrispondente all'opzione desiderata; la luce verde accesa sul telecomando significa che è possibile votare, una volta digitata l'opzione scelta la luce diventa rossa e rimane in questo stato fino alla fine della votazione. In caso di errore i partecipanti possono premere il tasto CANC, la luce da rossa ritornerà verde e quindi potranno effettuare il nuovo voto;

- le votazioni: all'assemblea vengono comunicati i risultati complessivi delle preferenze espresse da tutti i partecipanti nel corso della votazione delle proposte.

La logistica richiede:

- una sala molto ampia per consentire la partecipazione di un elevato numero di persone;
- almeno 10 tavoli rotondi;
- due palchi con maxischermo su cui proiettare con videoproiettore;
- microfoni e impianto di amplificazione;
- strumentazione informatica con tecnologia wireless (computer e tastiere per votazione elettronica, stampanti) per tutti i tavoli e per il theme team;
- un buffet per i partecipanti;

Tempi di realizzazione:

- mappatura: 1 mese;
- convocazione e pubblicizzazione: almeno 1 mese prima dell'incontro;
- organizzazione tecnica: 1 mese;
- workshop: 1 giornata.

Planning for Real:

Il metodo Planning for Real, una delle prime tecniche codificate per l'urbanistica partecipata, consente di raccogliere il parere e le valutazioni delle persone che vivono in un'area determinata per coprogettare interventi di cambiamento in ambito urbanistico.

Attraverso l'utilizzo di semplici modellini tridimensionali di strutture da posizionare su mappe dell'area interessata, consente di presentare e visualizzare in modo semplice ed diretto le posizioni e proposte dei vari cittadini interessati, stimolando le competenze di ciascuna persona e rendendo divertente la partecipazione.

Le sessioni di lavoro si svolgono in differenti luoghi e i partecipanti esprimono considerazioni e suggerimenti posizionando dei cartoncini sul modellino tridimensionale, evidenziando il tipo di intervento richiesto e la sua collocazione.

Le indicazioni vengono estratte e viene stabilita una lista di priorità, sulla base delle quali differenti gruppi di lavoro sviluppano un vero e proprio Piano di azione.

Alla giornata del workshop finale partecipano circa 15-50 persone.

Il Gruppo di Coordinamento appositamente formato per gestire l'evento, dopo che è stata individuata l'area oggetto dell'attività di partecipazione, raccoglie i materiali per la costruzione del modello tridimensionale, che richiede qualche mese. Coinvolgendo di scuole e studenti, costruisce il modello tridimensionale (generalmente in scala 1:200 o 1:300, che consente alle persone di identificare le proprie abitazioni private, scomponibile, per agevolare il trasporto) in un paio di giorni.

Nelle settimane prima del workshop è preferibile promuovere l'iniziativa mediante esposizioni itineranti del modello per generare interesse.

Il workshop finale può essere fatto in uno o più in luoghi differenti. Durante questa giornata, i partecipanti si raccolgono intorno al modello e il facilitatore illustra gli obiettivi e il processo.

I partecipanti, individualmente, pongono cartoncini con suggerimenti sul modello, i progettisti osservano e rispondono alle domande ma non partecipano.

I partecipanti discutono i risultati e modificano la disposizione dei cartoncini fino ad un risultato condiviso; registrano i risultati su schede di priorità in cui indicano interventi e collocazione; elencano le priorità e identificano i responsabili per la realizzazione delle diverse proposte; viene discusso il piano di lavoro e stabiliti ruoli e responsabilità rispetto alla gestione del progetto.

La logistica richiede:

- kit/materiali per modello tridimensionale;
- locali adeguati;
- facilitatori;
- mappatura.

Tempi di realizzazione:

- Il processo ha una durata di 5-6 mesi complessivi, mentre il workshop si realizza incirca in 3/4 ore.

Può essere frazionato in diverse sessioni di lavoro.

LA PARTECIPAZIONE CON LE NUOVE TECNOLOGIE TELEMATICHE

Lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie telematiche ha consentito di attuare nuove tecniche di partecipazione che consentano alla cittadinanza di interagire con la pubblica amministrazione in maniera più agevole e veloce.

L'applicazione di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione a supporto delle interazioni tra cittadini e pubbliche amministrazioni, con l'obiettivo di migliorare l'erogazione di servizi in termini di efficacia, efficienza e qualità, viene definita "e-government".

L'e-government comprende attività di diversa natura come, ad esempio, l'informazione, la comunicazione diretta con gli operatori pubblici attraverso la posta elettronica, l'erogazione on line di servizi di pubblica utilità che prima richiedevano l'interazione diretta con gli uffici.

In Italia l'e-government si è sviluppato in due fasi: nella prima sono stati promossi progetti presso le regioni e gli enti locali con l'obiettivo di sviluppare servizi infrastrutturali e servizi finali per cittadini e imprese, nell'ambito di un quadro comune di riferimento tecnico, organizzativo e metodologico e grazie al supporto di una rete di centri regionali di competenza (CRC); mentre la seconda fase, mira ad estendere i processi di innovazione avviati al maggior numero di amministrazioni locali e promuove il passaggio dall'e-government alla e-governance, intesa come "l'interazione di Governo, servizi pubblici e cittadini attraverso i processi politici, lo sviluppo di politiche, la programmazione e l'erogazione di servizi".

Nell'ambito della seconda fase di attuazione dell'e-government in Italia, si diffonde il concetto di **e-democracy**, inteso come l'insieme dei processi e delle metodologie che utilizzano le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) per favorire la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni e al ciclo di vita delle politiche locali.

Quando si parla di e-democracy si fa riferimento a una molteplicità di dimensioni quali:

- "inclusione sociale" ossia la garanzia per tutti della possibilità di entrare a far parte della società dell'informazione, contrastando il digital divide;

- "accesso all'informazione" ossia la possibilità diffusa di accedere all'informazione prodotta dai soggetti pubblici;

- azione diretta dei cittadini ossia la possibilità per chiunque di presentare appelli, petizioni, ecc.;

- partecipazione diffusa ai processi decisionali ossia il coinvolgimento dei cittadini, individualmente o in forma associata, nei processi decisionali delle istituzioni, (e-participation).

Quest'ultima dimensione dell'e-democracy viene definita anche con il termine **"e-participation"**, che riguarda soprattutto la partecipazione attiva, in modo più diretto e continuo, dei cittadini nelle decisioni pubbliche, anche in relazione ai processi di formazione e trasformazione delle preferenze e di definizione stessa dell'agenda politica.

E-participation

La "e-participation" è la partecipazione dei cittadini alle attività dell'amministrazione attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) e si configura come uno degli elementi qualificanti delle politiche di e-Government e di Open Government della pubblica amministrazione; garantisce un migliore accesso ai servizi (e-inclusion) e facilita, in un'ottica di apertura e trasparenza, la collaborazione della collettività.

Una piattaforma di e-participation consente di attuare le diverse fasi della partecipazione mediante un'area di informazione dove amministrazione e cittadini si scambiano le informazioni, un'area di dialogo e costruzione dove cittadini e amministratori si conoscono, dialogano e costruiscono insieme e un'area di decisione per l'elaborazione delle posizioni condivise, che può essere schematizzata come nella figura di seguito riportata:

CONSULTARE / ASCOLTARE

- PROBLEMI / SEGNALAZIONI
- PROPOSTE / INIZIATIVE
- FOCUS GROUP
- INDAGINI / SONDAGGI
- CONSULTAZIONE ON-LINE
- PETIZIONI ON LINE
- ANALISI E REPORT

Discussione/
Costruzione

COSTRUIRE INSIEME

- BRAINSTORMING / IDEARIO
- WEB MEETING
- PROGETTAZIONE/ SCRITTURA CONDIVISA
- OPINIONI / COMMENTI / OSSERVAZIONI
- REALIZZAZIONE APPS (OPEN DATA)
- AGENDA

Informazione

Decisione

INFORMARE

- NOTIZIE / AVVISI / NEWSLETTER
- RAPPORTI/PUBBLICAZIONI/ ARTICOLI
- PIANI / PROGRAMMI / PROGETTI
- OPEN DATA
- EVENTI / INIZIATIVE

DECIDERE INSIEME

- COSTRUZIONE DI CONSENSO
- VOTAZIONE ON-LINE
- FEEDBACK DEI RISULTATI

L'area informazione consente all'utente di essere informato su vari argomenti attraverso un unico punto di accesso sulla piattaforma. L'area consente il

caricamento di informazioni sia da parte dell'Amministrazione che da parte dei Cittadini. È composta dai seguenti strumenti:

- NOTIZIE /AVVISI / NEWSLETTER. Contiene notizie e avvisi georeferenziati che riguardano l'attività dell'Amministrazione e della collettività. È possibile ricevere una newsletter contenente le informazioni principali mediante iscrizione preventiva.
- RAPPORTI / PUBBLICAZIONI / ARTICOLI. Contiene rapporti, pubblicazioni e articoli suddivisi per tematiche.
- PIANI / PROGRAMMI / PROGETTI. Contiene i piani, programmi, progetti e azioni per i vari ambiti di competenza dell'Amministrazione.
- OPEN DATA. Contiene i dati dell'Amministrazione pubblicati in formato aperto e disponibili per il riuso da parte della collettività.
- EVENTI / INIZIATIVE. Contiene gli eventi e le iniziative georeferenziate sia dell'Amministrazione che della collettività.

L'area discussione/costruzione consente la discussione su varie tematiche attivabile sia da parte dell'Amministrazione che dei Cittadini nonché la costruzione congiunta di politiche, piani, programmi, progetti, ecc. È composta dai seguenti strumenti:

- Problemi/Segnalazioni/Proposte/Iniziative. Consiste in un spazio di discussione in stile blog o forum dove vengono attivati i vari argomenti di discussione, siano essi problemi, segnalazioni, proposte o iniziative, con messaggi in avvio e messaggi di risposta. Al fine di facilitare il dialogo tra tutti i partecipanti è possibile rispondere non solo al messaggio di avvio, ma anche ad un qualsiasi commento, consentendo quindi una discussione maggiormente articolata. E' possibile georeferenziare i messaggi e allegare risorse quali documenti, link, immagini, ecc.
- Focus Group. Consente la gestione on-line di un gruppo di persone per discutere e confrontarsi riguardo all'atteggiamento personale nei confronti di un tema.
- Indagini / Sondaggi. Consente di rilevare l'opinione della collettività su uno o più temi tramite la creazione, somministrazione, raccolta ed analisi di questionari on-line.
- Consultazione on-line. Consente la consultazione dei partecipanti in merito ad uno o più quesiti proposti nel rispetto di alcuni requisiti volti ad aumentare il grado di attendibilità delle risposte fornite.
- Petizioni on-line. Consente di sottoscrivere on-line un documento e sottometterlo al Comune.

- **Analisi e Report.** Consente l'analisi dei dati della piattaforma e la generazione dei report relativi.
- **Brainstorming / Ideario.** Consente la presentazione di un problema o tematica e la raccolta di idee che possano risolverlo. Il processo ha luogo attraverso una serie di fasi la cui successione viene scandita dall'amministratore del sistema.
- **WEB MEETING.** Consente la discussione sincrona, similmente ad una chat, in cui i tempi ed i modi di interazione fra i partecipanti sono definiti da regole di conduzione del meeting che garantiscono a tutti di potersi esprimere e di poter arrivare ad un risultato condiviso della discussione.
- **Progettazione / Scrittura Condivisa.** Consente di realizzare un documento condiviso attraverso un wiki. Il documento realizzato tramite il wiki viene "collegato" alle discussioni che si generano all'interno degli altri strumenti (problemi, segnalazioni, proposte, iniziative, ecc.) e costituisce l'esito delle discussioni.
- **Opinioni / Commenti / Osservazioni.** Consente di esprimere opinioni, commenti e osservazioni sugli interventi generati mediante l'utilizzo dei vari strumenti della piattaforma.
- **Realizzazione di Apps (Open Data).** Consente la costruzione di applicazioni utili per la collettività a partire dagli open data comunali attraverso la disponibilità di API (Application Programming Interface) che ne facilitino lo sviluppo.
- **Agenda.** Consente di definire e gestire i processi partecipativi, articolati in fasi, e di coordinare gli strumenti che ne supportano lo svolgimento. Ciascuna fase viene gestita da uno strumento scelto fra quelli disponibili nel sistema e ritenuto adatto agli obiettivi della fase.

L'area decisione consente la decisione condivisa e certificata sulle varie tematiche trattate all'interno della piattaforma.

È composta dai seguenti strumenti:

- **COSTRUZIONE DI CONSENSO.** Consente ad un gruppo di partecipanti di arrivare ad una decisione condivisa tra una o più proposte attraverso una serie di passi.
- **VOTAZIONE ON-LINE.** Consente la votazione on-line certificata delle proposte. Garantisce l'anonimato del votante, l'univocità delle risposte, la non alterabilità delle risposte e la non falsificabilità della consultazione.
- **FEEDBACK DEI RISULTATI.** Consente la restituzione dei risultati delle decisioni alla collettività.