

Linee guida per il processo partecipativo

1. Partecipazione: la base della certificazione

Per ottenere la certificazione Perla d'Acqua Plus è necessario soddisfare due requisiti:

- il corpo idrico deve trovarsi in uno stato in gran parte naturale;
- elaborare e attuare **in loco un piano di sviluppo insieme a tutte le parti interessate (di seguito definite "stakeholder")**.

Per far fronte al secondo punto, si invitano a partecipare tutti gli stakeholder. L'obiettivo del processo partecipativo è creare una visione comune dello sviluppo del corpo idrico, nonché trasparenza e fiducia come base per un'azione congiunta e per il monitoraggio dell'impatto.

La partecipazione serve per molteplici motivi:

- tutti gli stakeholder imparano a conoscere i rispettivi punti di vista;
- lo sviluppo congiunto di idee incoraggia la ricchezza di molteplicità e invita al compromesso;
- la diversità degli stakeholder e delle relative reti porta a soluzioni praticabili e accettate;
- le interdipendenze vengono riconosciute tempestivamente e si possono affrontare i conflitti di interesse;
- si crea una base incentrata sulla fiducia, al fine di un'ulteriore cooperazione e gli stakeholder imparano a conciliare collettivamente gli aspetti essenziali.

Poiché la partecipazione avviene in più occasioni, tutti gli stakeholder possono adattare il proprio punto di vista. Inizialmente, lo sforzo e il tempo necessari per organizzare un processo partecipativo possono sembrare scoraggianti, tuttavia coinvolgendo tutti gli stakeholder, il tempo viene risparmiato in sede di attuazione, grazie a un piano di sviluppo solido e accettato.

L'**ente promotore della Perla d'Acqua** riveste un ruolo particolare: invita alla partecipazione, organizza il processo e mantiene i contatti con gli stakeholder locali, i consulenti esterni e l'Associazione Perle d'Acqua. La presente documentazione è volta a sostenerlo in queste attività.

2. Il processo partecipativo: principi e fasi

Tutti i processi partecipativi seguono **principi** importanti:

- la comunicazione e le discussioni avvengono **a livello paritario**, tutti gli stakeholder ben conoscono le proprie esigenze;
- all'interno di un determinato contesto il **risultato è aperto**;
- le condizioni quadro e gli obiettivi sono **trasparenti**;
- vanno invitati **tutti gli stakeholder interessati** (istituzionali e privati);
- il processo si articola su **fasi comprensibili**;
- le **necessità degli stakeholder** sono incluse nella progettazione del processo;
- pertanto, il processo è concepito per essere situazionale e **flessibile**.

È inoltre importante che le parti interessate siano sempre informate sullo **stato del processo** e possano essere coinvolte, anche se impossibilitate a partecipare a un evento.

Come fonte di ispirazione:

- nel contesto allo sviluppo di un corpo idrico, anche **bambini e giovani** figurano tra gli stakeholder. Come coinvolgerli in modo significativo? Abbiamo raccolto trucchi e suggerimenti nel nostro toolkit metodologico (capitolo 6).
- spesso gli eventi del processo partecipativo si svolgono lontano dal corso d'acqua stesso, tuttavia, vale la pena creare un legame con esso mediante modalità percettive: fotografie, sassi o legnetti raccolti dal corso d'acqua, poesie di autori locali, immagini di bambini, resoconti di esperienze e molto altro ancora possono **«far entrare il torrente nella stanza»**. Potrebbe presentarsi anche l'opportunità di organizzare un workshop presso la Perla d'Acqua. Non ci sono limiti all'immaginazione! L'unica cosa che conta è non danneggiare il corso d'acqua né i suoi abitanti. In tal modo, si dà voce al corpo idrico e i partecipanti si concentrano meno sulle proprie esigenze personali.
- nel migliore dei casi, **gli stakeholder visitano il corpo idrico** più volte durante il processo per sviluppare ulteriormente le proprie idee e visioni in loco, traendo ispirazione dalle acque stesse. Vale la pena invitarli esplicitamente a farlo!

Fasi e pietre miliari

L'illustrazione del seguente link mostra la struttura del processo partecipativo nell'ambito della certificazione Perle d'Acqua. Si raccomanda di organizzare un evento informativo e due workshop, seguiti da una consultazione scritta sul piano di sviluppo. Tuttavia, soprattutto se l'interesse degli stakeholder è elevato e diversificato, può anche essere utile organizzare un terzo workshop al posto della consultazione scritta o in sua aggiunta.

Panoramica del processo partecipativo, con fasi e pietre miliari:

[*Guida alla partecipazione Perle d'Acqua Plus, Visual Workspace for Innovation \(miro.com\)*](#)

3. Comunicazione

Il processo partecipativo è il **preludio di una cooperazione continua tra gli stakeholder** rispetto al corso d'acqua. È quindi particolarmente importante che i partecipanti si considerino tali anche durante la fase di attuazione. A seconda dell'ente promotore e del gruppo di lavoro, la

comunicazione avrà declinazioni diverse: purché sia intesa come un invito alla partecipazione e formulata in modo autentico e paritario, può assumere molteplici forme.

Si deve riflettere sin dall'inizio sulla **storia (narrativa)** che si intende raccontare rispetto al corpo idrico in questione e alla collaborazione, controllando costantemente i mezzi di comunicazione e accertandosi dell'appropriatezza di contenuto, stile e tono. Questa storia viene poi scritta insieme agli stakeholder. Più il processo è avanzato, più sarete certi degli elementi fondamentali della vostra narrazione.

Esempi di strumenti comunicativi tratti da processi partecipativi di successo sulle Perle d'Acqua sono disponibili nel capitolo 5.

3.1. Principi base della comunicazione

I principi base includono:

- **chiarezza:** nella comunicazione verbale e scritta, va operata una chiara distinzione tra specifiche definitive e raccomandazioni adattabili alle condizioni locali; viene spiegato anche il ruolo del gruppo di lavoro nelle singole fasi del processo.
- **apertura:** è necessario ammettere immagini e obiettivi diversi per lo sviluppo del corpo idrico, purché si adattino al quadro della certificazione. Non tutti gli stakeholder hanno le stesse preoccupazioni né la medesima visione delle acque in questione; tutti necessitano però di punti di contatto, per contribuire con entusiasmo e impegno.
- **opzioni di adesione:** non tutti gli stakeholder possono partecipare a tutti gli eventi. Assicuratevi che le persone possano aderire anche in seguito e che le informazioni siano sempre disponibili; all'inizio degli eventi, è utile fare brevemente il punto della situazione.
- **accessibilità delle informazioni:** tutti i documenti e i risultati dei workshop devono essere sempre accessibili al pubblico; nella maggior parte dei casi, si può utilizzare un sito web già esistente (ad es. di un Comune, come nel caso del Roggenhausenbach: **Certificazione Roggenhausenbach - Città di Aarau**), progettando una semplice pagina e rendendo poi i risultati disponibili per il download.
- **reperibilità:** è importante che gli stakeholder e le parti interessate possano contattarvi anche tra un workshop e l'altro, in caso di domande o suggerimenti; assicuratevi di indicare come interlocutore almeno una persona provvista di indirizzo e-mail e, ove possibile, un numero di telefono.
- **linguaggio visivo:** non tutti sono bravi a capire i testi scritti, e i documenti risultano decisamente più interessanti se contengono immagini, schizzi e mappe. Se in foto compaiono delle persone, è importante che ciò avvenga solo dietro il loro consenso, menzionando inoltre l'autore dell'immagine.
- **dialogo:** il processo partecipativo si svolge su un piano di parità; in presenza di suggerimenti e obiezioni, questi vanno esaminati seriamente e meritano una risposta. La cooperazione ha successo solo mediante il dialogo!
- **contesti e conversazioni informali:** permettete alle persone di conoscersi e apprezzarsi durante un aperitivo dopo l'evento informativo o i workshop, a seconda dei casi. Le conversazioni informali e trascorrere del tempo piacevole insieme offrono l'opportunità di avvicinarsi all'altro, pur con opinioni divergenti. Più gli stakeholder si conoscono, migliori saranno le idee che ne scaturiranno!



Di base, le comunicazioni si inviano sempre prima e dopo i workshop e gli eventi. Se i partecipanti devono prepararsi, è importante che ricevano le informazioni in tempo utile (preferibilmente due settimane prima dell'evento), ad esempio tramite dei link ai documenti da scaricare. TUTTI gli stakeholder ricevono sempre un invito e i risultati del workshop, indipendentemente dalla loro presenza effettiva; se qualcuno non desidera ricevere ulteriori informazioni, la decisione va rispettata.

3.2. Informazioni sugli eventi

La comunicazione sul processo partecipativo inizia con l'**invito all'evento informativo**, da distribuirsi nel modo più ampio possibile ad esempio a mezzo di:

- E-mail e lettere
- comunicati stampa
- inserzioni sui giornali locali
- segnalazioni nelle radio locali
- social media
- newsletter e simili da parte di Comuni e organizzazioni
- bacheche
- contatti personali

Create fin dall'inizio una **mailing list** da aggiornare man mano. Vale la pena ampliare gli orizzonti: magari vicino al corpo idrico ci sono una scuola di addestramento per cani, una casa di riposo, un gruppo scout o un centro ippico? Allora dovrete invitarli tutti. Ricordate loro che l'invito può essere inoltrato anche ad altri stakeholder.

Dove possibile, sarebbe meglio offrire un'**opzione per registrarsi** (online o via email) in occasione di tutti gli eventi, in modo da poter allestire la sala correttamente e offrire un catering adeguato, ad esempio un aperitivo.

Checklist per gli inviti:

- testo dell'invito (cosa, perché?)
- luogo, data, ora
- referenti
- mittente (ente promotore)
- indirizzo di contatto per le domande
- indirizzi web del progetto e dell'associazione Perle d'Acqua Plus
- eventuali save the date per i workshop
- immagine del corso d'acqua

Durante l'evento informativo o successivamente, potete fornire ai partecipanti un **pacchetto informativo** sul corso d'acqua contenente, ad esempio, una mappa del corpo idrico (indicando il tratto legato alla certificazione e il perimetro di sviluppo), la relazione del/i consulente/i esterno/i, le date dei workshop, la presentazione dell'evento informativo e altre informazioni utili. Poiché il pacchetto informativo può essere piuttosto corposo, è più semplice caricarlo direttamente su un sito web, rendendolo disponibile anche per chi non è riuscito a partecipare.

L'atmosfera dell'evento informativo può essere catturata e trasmessa anche con delle **fotografie**. Assicuratevi di chiedere in anticipo a tutti i partecipanti se sono d'accordo a far pubblicare la propria foto sul sito e su ulteriori mezzi di comunicazione.

Dopo l'evento informativo è consigliabile pubblicare un breve **resoconto** sul sito e sui canali social, al fine di mobilitare un maggior numero di partecipanti ai workshop. Ricevendo una e-mail di ringraziamento ad hoc per l'interesse dimostrato, con riferimento al pacchetto informativo e agli altri workshop, i partecipanti all'evento si sentiranno più coinvolti.

La **comunicazione sui workshop** segue lo stesso principio, per cui generalmente si invia un comunicato stampa solo in sede di presentazione del dossier.

4. Sfide e risposte

I processi partecipativi comportano una serie di sfide, che probabilmente incontrerete anche voi durante la stesura del piano di sviluppo. Ogni processo è unico e (quasi) mai si svolge senza intoppi; in caso di stallo, contattate l'Associazione Perle d'Acqua per ricevere supporto, grazie all'esperienza maturata su altri processi.

Le sfide più frequenti:

- l'indicazione di invitare davvero **TUTTI gli stakeholder** è cruciale per il successo della partecipazione, ma può sempre accadere che qualcuno non abbia né ricevuto un invito diretto né visto l'annuncio sul giornale. Per l'invito, è quindi importante ricorrere al maggior numero possibile di canali di comunicazione e offrire sempre la possibilità di aderire in un secondo momento.
- la partecipazione comporta **barriere e ostacoli** da considerarsi nel processo, quali attività lavorative, conoscenza delle lingue straniere, insufficiente comprensione scritta o scarse competenze digitali. Già il luogo, la data e l'orario dei workshop vanno individuati con attenzione, cosicché un ampio ventaglio di persone possa prendere parte al processo. Generalmente, i momenti migliori sono il tardo pomeriggio o la sera presto di un giorno lavorativo; la sede deve essere raggiungibile con i mezzi pubblici.
- in molti Comuni il ventaglio di eventi disponibili è ampio, e chi si impegna è già decisamente occupato. Pertanto, può essere che ai workshop si iscrivano **solo pochi partecipanti**, nel qual caso può essere d'aiuto un mix di perseveranza e creatività: in seno all'ente promotore, cercate di capire come mobilitare ulteriori partecipanti. Fate conoscere la vostra Perla d'Acqua e cercate il sostegno dei giornalisti, magari qualcuno scriverà un articolo in merito; oppure create qualcosa di speciale, come un evento festivo o culturale. Vale

Ogni processo partecipativo si svolge in modo diverso e saremmo entusiasti di scoprire che esperienze avete avuto: cosa ha funzionato particolarmente bene e cosa invece no? Che idee avete sviluppato per affrontare le sfide? Inviare i vostri feedback all'indirizzo info@gewaesserperleplus.ch, affinché altri enti promotori possano trarre spunto dalla vostra storia. Grazie!



anche la pena chiamare proprio coloro che non hanno partecipato al workshop per risvegliarne la curiosità.

- spesso ai processi partecipativi prende parte solo chi proviene da un ambiente socioeconomico simile, comportando una forte sovrarappresentazione degli **interessi particolari** dei gruppi organizzati. Nel processo si devono quindi far sentire le altre voci, ad esempio con interviste e citazioni, qualora non si desiderasse optare per una partecipazione diretta, e in generale si deve sollevare apertamente e ripetutamente il tema della cultura della cooperazione.
- alcuni partecipanti sfruttano i processi partecipativi anche per **sfogare le frustrazioni**: in questi casi, è importante che gli interessati si sentano ascoltati, ma anche rispettare chiaramente i limiti (di tempo!) e le possibilità del processo. L'obiettivo è una cooperazione costruttiva, quindi quando la frustrazione si frappone va cercata un'altra valvola di sfogo. Dove necessario, può essere utile anche una conversazione chiarificatrice a quattr'occhi durante una pausa.
- ad oggi accade spesso che i partecipanti **non considerino vincolanti** le iscrizioni agli eventi. Siate preparati al fatto che non sempre tutti gli iscritti si presentano, ma che potrebbero invece venire altre persone.

In genere, **al processo giova**

- affrontare la cultura della cooperazione in modo aperto e diretto;
- gestire il processo con flessibilità, ovvero pianificare fasi intermedie e rallentare, se necessario;
- adattare domande, discussioni e linguaggio tecnico ai partecipanti;
- ammettere idee diverse circa il piano di sviluppo e il processo, senza però perdere il filo conduttore;
- rispettare le scadenze e gli accordi.

5. Esempi e modelli

A volte, ai fini della realizzazione, è utile basarsi su degli esempi. Dietro richiesta l'Associazione Perle d'Acqua può inviare esempi e modelli sui seguenti argomenti:

- presentazione Perla d'Acqua PLUS su un progetto concreto
- contenuti del pacchetto informativo
- svolgimento dei workshop
- canvas documento d'intervento
- inviti e programmi
- dossier
- raccolta di idee per gli interventi

Per ogni necessità, scrivete a info@gewaesserperleplus.ch.

6. Toolkit metodologico

Per garantire il successo della partecipazione, è opportuno valutare in anticipo il modus operandi per i workshop; a seconda delle dimensioni del gruppo, si prestano diverse metodologie. Nel capitolo 7 troverete suggerimenti con esempi tratti da alcune pubblicazioni. In questa sede, ne presentiamo quindi soltanto alcuni.

Fraasi da completare

Questo metodo risulta particolarmente adatto per gli eventi informativi se si intende facilitare i feedback iniziali (o anche in seguito). Si possono affiggere le frasi con gli spazi vuoti su una parete e i partecipanti le possono completare con dei post-it. Idee di frase:

- Mi piacerebbe se lungo il/la (nome del corpo idrico) si creasse _____.
- Il/la (nome del corpo idrico) per me significa: _____.
- Queste persone/cose sono importanti per preservare il/la (nome del corpo idrico):
_____.
- Queste persone/cose sono importanti per lo sviluppo del/la (nome del corpo idrico):
_____.
- Mi dispiacerebbe se al/la (nome del corpo idrico) succedesse _____.
- Il/la (nome del corpo idrico) desidera: _____.
- Sarebbe utile se al prossimo workshop partecipasse _____.
- Le mie idee per (nome del corpo idrico): _____.

World Café

Questo metodo è stato ampiamente sperimentato e ben si adatta a gruppi di diverse dimensioni (a partire da 12 persone). I gruppi lavorano a diversi tavoli o pareti mobili. Ogni 20-30 minuti, il gruppo ruota; una persona (sempre la stessa) rimane in postazione per spiegare concisamente le riflessioni e i risultati del gruppo precedente a quello nuovo, garantendo così che i gruppi sviluppino i temi sulla base l'uno dell'altro, senza ripartire ogni volta da zero. Infine, si presentano i risultati in plenaria. Descrizione dettagliata: [World-Café – Wikipedia](#)

Canvas interventi

Un canvas (in italiano «telo») è un modello grafico che aiuta a strutturare i pensieri, per raccogliarli senza che il gruppo si perda nei dettagli. In linea di principio, i documenti d'intervento «vuoti» sono utilizzabili come canvas così come sono o in versione semplificata. ((Vorlage: Beispiel Massnahmenblatt))

Immagini, video e registrazioni audio

Si possono utilizzare immagini, video e registrazioni audio per far entrare i corpi idrici «nella stanza», ma anche per raggiungere gruppi target come i bambini, per i quali i workshop non risultano molto adatti. I bambini possono contribuire realizzando disegni che mostrino quali elementi del corpo idrico sono importanti a loro avviso. Con i cellulari si possono poi registrare facilmente anche i video, creandoli in anticipo in collaborazione con il personale docente e le scuole, se questi ultimi hanno tempo di farlo (è necessario sincerarsene in anticipo e eventualmente contattare anche le associazioni). Le registrazioni audio dell'acqua che scorre richiamano altri sensi e ad esempio si possono riprodurre prima dell'inizio dell'evento.

Ideare delle «personas»

Sovente utilizzate nel marketing, le cd. personas sono personaggi fittizi che rappresentano specifici gruppi target. Le personas possono essere elaborate in gruppo, in modo che, ad esempio, non si parli più genericamente di «un ciclista di mountain bike» bensì di Marc, che ama fare downhill, ha 23 anni ed è anche appassionato di Medioevo. Sviluppare delle personas richiede un po' di tempo, però conferire un nome e un volto agli altri stakeholder può coadiuvarne la comprensione. Più avanti nel corso del processo, si potrà parlare ancora di Marc, esplorando il modo in cui può contribuire a proteggere il corpo idrico. Per prima cosa, concordate il numero di personas e la loro affiliazione, quindi sviluppatetele in gruppo su un canvas (vedi sopra); funziona benissimo preparare in anticipo dei fogli per le lavagne a fogli mobili. Sul canvas si registrano l'età, gli hobby e gli interessi, il rapporto con il corpo idrico, la professione, ecc. del personaggio fittizio. Assicuratevi di dare loro un nome di battesimo e lasciare spazio per una foto! Potete appendere le personas nella sala, in modo da potervi fare riferimento durante le discussioni.

7. Supporto e ulteriori link

Talvolta è utile che il processo partecipativo sia accompagnato da risorse esterne. L'Associazione Perle d'Acqua collabora con **sanu**. Il **supporto** può variare notevolmente a seconda delle esigenze dell'ente promotore: sessioni di coaching, supporto alla comunicazione, assistenza nell'organizzazione del processo, moderazione di workshop e incontri. Se siete interessati a proporvi, mettetevi in contatto con l'Associazione Perle d'Acqua!

Se desiderate **leggere ulteriori fonti sul tema della partecipazione**, vi consigliamo i seguenti testi:

Manuali e linee guida sulla partecipazione	
Partecipazione - Uno strumento di lavoro per la pianificazione di processi partecipativi nella progettazione e nell'utilizzo dello spazio pubblico. Editore: Centro Spazio Pubblico ZORA	https://zora-cep.ch/cmsfiles/zora_broschuere_partizipation_de.pdf
nuovi volontari Il futuro della partecipazione della società civile Editore: GDI (2018)	https://www.gdi.ch/de/publikationen/studien-buecher/die-neuen-freiwilligen
Raccolta dei metodi di partecipazione Istruzioni per un'attuazione semplice nelle scuole, nei Comuni e in altre istituzioni interessate (voja, Associazione per il lavoro aperto con i bambini e i giovani Canton BE)	https://www.quali-tool.ch/files/DOJ/Texte/Methodensammlung_def.pdf
Mettersi in gioco! Un vademecum per lo sviluppo partecipativo di paesi, città e quartieri e per il rafforzamento della salute e della qualità di vita. Editore: Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni (2019)	https://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/djsg/ga/gf/Documente/mitmischen-bitte-web_IT.pdf
Manuale per la partecipazione a progetti di ingegneria idraulica Trasformare gli interessati in partecipanti Strumento di lavoro dell'UFAM (2019), adatto però anche a ulteriori aree tematiche.	https://www.bafu.admin.ch/bafu/de/home/themen/naturgefahren/publikationen-studien/publikationen/handbuch-partizipation-wasserbauprojekte.html