

1.1.1 Riunioni formali o informali

Comportano un costo contenuto

Presentano una velocità di realizzazione alta

Fanno emergere punti di vista diversi

Non sono statisticamente rappresentative

Le riunioni possono essere più o meno *formalizzate* e rappresentano lo strumento meno strutturato rispetto ad altre tecniche. Possono rivelarsi molto utili per reperire informazioni, ricostruire l'opzione zero e formulare e valutare quelle alternative, in particolare quando occorra raccogliere primi dati e valutazioni di massima, ovvero per una migliore precisazione delle esigenze alla base dell'intervento.

Dal punto di vista operativo, a prescindere dal livello di formalità che si vuole conferire alla riunione, è sempre opportuno preparare un ordine del giorno e/o una traccia delle questioni che saranno affrontate, da distribuire in anticipo ai partecipanti, che potranno quindi prepararsi.

Nelle riunioni, come in alcune altre modalità di consultazione di seguito considerate (interviste e *focus groups*), l'individuazione dei consultati avviene da parte dell'amministrazione; si tratta, quindi, prevalentemente di consultazioni chiuse alle quali non possono partecipare tutti i potenziali interessati.

1.1.2 Interviste semi-strutturate e aperte

Comportano un costo relativamente contenuto

Presentano una rapidità media

Forniscono risultati attendibili e validi

Non sono statisticamente rappresentative

Le interviste, *individuali* o *collettive*, possono essere *strutturate*, *semi-strutturate* e *aperte*, a seconda che rispettivamente forniscano agli intervistati la possibilità di scegliere solo una fra le risposte ritenute possibili ed elencate, che possano aggiungere risposte personali ed eventuali considerazioni, che non sia fornita alcuna indicazione.

Specificamente per le interviste semi-strutturate, alle quali si ricorre spesso nei processi di *decision making*, si predisponde una traccia in cui sono stabiliti i contenuti del colloquio, prevedendo la semplice elencazione degli argomenti da affrontare e/o la formulazione di domande di carattere generale, e in qualche caso anche specifico.

La possibilità di raccogliere molte informazioni qualitative è data dalla strutturazione soltanto parziale delle risposte; essa aumenta notevolmente nel caso delle interviste aperte che lasciano totale libertà di risposta agli intervistati.

L'intervista semi-strutturata richiede un'attenta selezione dei soggetti da consultare, perché l'attendibilità delle informazioni è direttamente proporzionale alla conoscenza effettiva del problema affrontato da parte degli intervistati.

Con le interviste aperte si massimizza, come è stato già accennato, la possibilità per gli intervistati di apportare contributi innovativi, in quanto non devono mantenere le loro risposte entro confini prestabiliti.

Quanto alle modalità operative per la realizzazione, le interviste possono essere condotte faccia a faccia, per via telefonica, telematica (*e-mail*) ecc.

1.1.3 Panel

Consente di monitorare nel tempo la variazione di comportamenti/atteggiamenti dei soggetti (ad es. prima e dopo l'intervento)

Comporta un costo relativamente ridotto nel caso di Panel multiscopo

E' caratterizzato, in generale, da una bassa mortalità di risposta

Panel multiscopo: se non correttamente effettuati, possono presentare debolezze quanto a validità, attendibilità, esaustività ed utilità dei risultati

Panel mirati: comportano costi più elevati

I *panel* sono un particolare tipo di campione che viene utilizzato nelle indagini longitudinali, cioè ripetute nel tempo sugli stessi soggetti. In altri termini, sulle unità statistiche che compongono il campione vengono effettuate più rilevazioni nel corso del tempo, al fine di mettere in luce eventuali cambiamenti nelle opinioni, nei gusti, nelle abitudini ecc.

La rilevazione dei dati può avvenire attraverso il questionario (in genere somministrato per via telefonica, almeno a partire dal secondo contatto) oppure consistere nella registrazione di determinati comportamenti, come avviene nel caso del *panel* più famoso presente in Italia, quello utilizzato dall'Auditel per stimare i livelli di ascolto dei programmi televisivi (nell'indagine Auditel un apparecchio collegato al televisore di ogni famiglia del *panel*, il *people meter*, segnala i canali visualizzati nel corso della giornata e la durata della visualizzazione da parte dei diversi componenti della famiglia e di eventuali ospiti occasionali).

1.1.4 Focus group

Comporta un costo relativamente contenuto

Presenta una velocità di realizzazione alta

Consente l'approfondimento dei temi (maggiore rispetto al questionario a risposte chiuse)

Non è statisticamente rappresentativo

Garantisce il contraddittorio, facendo emergere punti di vista diversi (non possibile con le altre tecniche) e aspetti inizialmente non previsti

I *focus group* sono una consultazione approfondita su un gruppo ristretto di soggetti (di solito 5-10), individuati dall'amministrazione fra le categorie coinvolte dall'intervento¹. Il *focus group* si differenzia dalle interviste per il carattere collettivo e dalle riunioni per la maggiore interattività delle dinamiche, che viene infatti sostenuta da personale specializzato (moderatori)². La possibilità che i partecipanti possano conoscere gli altrui punti di vista in merito alla questione affrontata consente di produrre risposte immediate e una maggiore interazione sia fra i consultati, sia fra essi e l'amministrazione. Si tratta di una tecnica ideale per affrontare tematiche controverse e far interagire la platea dei destinatari coinvolti, soprattutto se sono portatori di opinioni differenziate.

Qualora si ricorra al *focus group* si consiglia di procedere alla registrazione degli interventi e/o alla trascrizione dei contenuti, il che ne renderà più agevole la successiva ricostruzione da parte dei moderatori.

¹ La Spina e Cavatorto (2001), p. 25.

² Essi dovranno porre particolare attenzione a definire gli obiettivi informativi, selezionare in maniera ottimale i partecipanti, organizzare la sessione di lavoro, definire regole di base per la conduzione, effettuare correttamente l'analisi e redigere il *report* dei risultati.

Tra le tipologie di soggetti da intervistare è importante includere non soltanto esponenti delle categorie di destinatari diretti e indiretti, ma anche esperti in grado di esprimere giudizi competenti sulla materia oggetto di regolazione.

Un potenziale elemento di criticità per i *focus groups* (e, in generale, per le forme collettive di consultazione) è dato dalla possibile reticenza ingenerata nei consultati proprio dalla presenza di altri soggetti e dalla conseguente ritrosia a fornire indicazioni, dati e giudizi.

I *focus groups* possono essere più o meno strutturati³, a seconda che si definisca soltanto il tema di discussione e si lasci che i partecipanti ne discutano liberamente tra loro, o che si decida di seguire una traccia sugli argomenti da trattare o si specifichino le domande da porre, le quali, in ogni caso, sono sempre aperte, cioè non prevedono risposte prefissate tra cui scegliere. La scelta dipende dall'obiettivo della consultazione. Qualora occorra conoscere la prospettiva dei partecipanti sul fenomeno oggetto di interesse, si opterà per un *focus group* non strutturato. Invece, nel caso siano stati individuati sotto-temi da approfondire, potrà essere opportuno procedere con un *focus group* semi-strutturato. Mutterà di conseguenza anche il ruolo del moderatore, minimo nei *focus* meno strutturati e maggiore in quelli semi-strutturati.

Il *focus group* presenta diversi vantaggi: costi relativamente contenuti (attività di progettazione dei *focus* e di analisi dei dati, compenso ai moderatori, gettoni di presenza per i partecipanti); rapidità di realizzazione; approfondimento dei temi (più difficile con il questionario a risposte chiuse); possibilità di coinvolgere soggetti portatori di punti di vista differenti facendoli interagire tra loro.

1.1.5 Tavoli di esperti

Rendono il passaggio di consultazione più rapido ed efficace

Chiudono l'accesso alla consultazione

Coinvolgono le categorie più rappresentative

Tendono a spostare la responsabilità decisionale in capo al Tavolo

I tavoli permanenti di esperti rappresentano una modalità di consultazione con un gruppo chiuso di *stakeholders*⁴, i quali partecipano di volta in volta ai tavoli istituiti dall'amministrazione per la discussione di tematiche oggetto di intervento. I tavoli possono essere *tematici* o *generalisti*, nonché *permanentisti* o *temporanei*.

Si tratta di una particolare modalità di consultazione che presenta caratteristiche molto simili alla concertazione, sia perché tende a "chiudere" l'accesso ai rappresentanti di categorie che non siano riconosciuti all'interno del tavolo, sia perché, ponendo in relazione sempre gli stessi soggetti, tende a ridurre l'indipendenza dell'amministrazione nel prendere la decisione finale in merito all'intervento.

Ai tavoli di esperti per le consultazioni fanno ricorso organismi quali l'**Ocse** e la **Commissione Europea**⁵.

³ Una procedura particolarmente strutturata di comunicazione fra i consultati è il cd. *metodo "Delphi"*. Come riportano Cavatorto e La Spina *L'analisi di impatto della regolazione nella recente esperienza italiana*, «Rivista Italiana di politiche pubbliche», n. 1, aprile 2002, p. 89, le sue principali caratteristiche sono: a) un flusso strutturato di informazioni; b) l'invio di un *feedback* ai consultati; c) l'anonimato. Al metodo Delphi si può ricorrere principalmente quando si pensa che, favorendo una rete fra esperti nel settore, si possa far emergere informazioni e nozioni altrimenti non rilevabili. Il metodo Delphi può svilupparsi in più fasi, in generale due, con il fine di portare a convergenza le opinioni, e può essere utilmente accostato ad altre forme di consultazione, come il *panel*. Una attenta selezione dei partecipanti è essenziale per il Delphi, la cui caratteristica principale è la natura tecnico-specialistica dei consultati.

⁴ Cfr. Rapporto di *benchmark*.

⁵ *Ibidem*.

Può essere opportuno convocare tavoli di esperti, anche temporanei, per favorire l'elaborazione di opzioni normative in casi di particolare urgenza o quando l'amministrazione preferisca pervenire a soluzioni concordate, attraverso modalità più rapide rispetto a una consultazione. In quest'ultimo caso, la selezione delle categorie ammesse al tavolo deve essere attenta all'inclusione e alla **rappresentatività**. La bassa accessibilità che questa tecnica di consultazione comporta non deve, infatti, costituire un mezzo per escludere dalla "negoziazione" categorie rilevanti di soggetti interessati.

Qualora si opti per tavoli permanenti, l'amministrazione dovrà avere cura di aggiornarne periodicamente la composizione, in modo tale che essa continui ad essere rappresentativa del pubblico al quale gli interventi di settore sono rivolti.

1.1.6 Notice and comment

È di facile realizzazione e diffusione anche grazie ad Internet	In mancanza di strumenti adeguati, può comportare un costo elevato per l'analisi e l'elaborazione delle risposte
Consente di ottenere informazioni approfondite e dettagliate	Non consente uno scambio immediato e diretto tra regolatori e soggetti contattati
	Non permette di sottoporre a confronto comparativo preferenze ed orientamenti
	Non è sempre statisticamente rappresentativo

Il *notice and comment* è una forma di consultazione con la quale si mira a ottenere informazioni generali sulla posizione di alcuni soggetti rispetto a una regolazione in corso di elaborazione, coinvolgendoli attraverso la pubblicazione di un "Documento di consultazione" e chiedendo loro che rispondano entro tempi stabiliti. Il *notice and comment* si realizza attraverso i seguenti passaggi:

1. la pubblicizzazione (ormai prevalentemente via *web*) di un documento di consultazione contenente le opzioni d'intervento che siano state già elaborate e i problemi più rilevanti (*notice*);
2. l'invito (che può essere rivolto a specifici soggetti, ma di solito è generalizzato) a far pervenire risposte, commenti, osservazioni scritte a partire dal documento pubblicato (*comment*);
3. l'utilizzo delle indicazioni ottenute per l'orientamento e la definizione degli interventi (scelta dell'opzione d'intervento preferibile).

Il *notice and comment* andrebbe realizzato successivamente alla definizione delle opzioni d'intervento, indicando le regole e le modalità di sua attivazione e realizzazione.

Le informazioni da rendere disponibili, che in generale dovrebbero essere riportate all'interno di uno **spazio web** dedicato al **notice and comment**, sono⁶:

- ✓ l'indicazione della **data** di apertura e chiusura delle consultazioni;
- ✓ la **descrizione sintetica** della consultazione (obiettivi e ambito di riferimento);
- ✓ le **categorie**, associazioni e gruppi di riferimento coinvolti nella consultazione (eventuale lista di coloro che sono chiamati a partecipare);
- ✓ i **link/percorsi guidati** con cui poter accedere a documenti, materiale d'interesse ecc.;
- ✓ le **informazioni circa lo stato** della consultazione (in corso oppure conclusa);
- ✓ la **road map** indicativa del provvedimento per il quale si svolge la consultazione (dall'avvio del processo di regolazione all'adozione);
- ✓ (per le consultazioni concluse) la **pubblicizzazione** dei risultati della consultazione.

Le **Autorità indipendenti** utilizzano frequentemente il *notice and comment* per le loro consultazioni⁷, sebbene in maniera diversificata. In particolar modo, ne fanno uso l'Aeeg, la Consob, l'Agcom e la Banca d'Italia.

1.1.7 Indagini statistiche

	Richiede un maggiore impegno da un punto di vista economico e temporale
Fornisce risultati attendibili e generalizzabili	Richiede una forte strutturazione delle domande
	Non consente di mettere a confronto punti di vista diversi

Alcuni cenni occorre infine riservare alle indagini statistiche, trattate in modo più approfondito nell'Allegato 1. Queste tecniche, generalmente rivolte ad un campione di soggetti appositamente selezionato, richiedono un maggiore impegno di risorse umane ed economiche, variabile secondo la modalità di rilevazione prescelta (intervista frontale, Capi, Cati, Cawi). In ogni caso, possono risultare assai utili nell'ambito delle analisi e verifiche d'impatto della regolazione e anche quale autonomo strumento di consultazione.

I profili che saranno analizzati riguardano soprattutto le fasi tipiche delle indagini statistiche e le possibili implicazioni operative, la cui conoscenza è utile per governare il processo di realizzazione di queste indagini, in generale affidata a operatori specializzati.

Infatti, sia nell'interno di gruppi multidisciplinari, dove saranno comunque presenti le competenze specialistiche, sia nell'interazione con specialisti esterni, si dovrà essere in grado di assumere un ruolo dialettico e di orientare le indagini alle finalità dell'analisi di impatto.

⁶ La lista non è da considerarsi esaustiva. È possibile inserire sul sito informazioni più o meno dettagliate che variano a seconda della durata della consultazione, dei destinatari, del grado di strutturazione della procedura ecc.

⁷ Come messo in evidenza da Raiola, op. cit., e nel *Rapporto di benchmark*.

