

# La Rete Civicatica per il Garante del cittadino

di *Elena Leopardi\**

Il Laboratorio Privacy Sviluppo, con sede presso l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, ha istituito un apposito Servizio Ricerche per studiare, attraverso uno sguardo critico, lo svolgimento delle attività che vengono condotte al suo interno.

Le finalità di queste ricerche sono anche nel bisogno di analizzare la qualità dei processi di relazione, necessari per il buon funzionamento e il raggiungimento degli obiettivi fissati. A tale scopo sono valutati diversi aspetti quali ad esempio la struttura (ciò che si è), i processi (ciò che si fa), i risultati (ciò che si ottiene).

Nel corso degli ultimi mesi una ricerca rilevante ha riguardato la Rete Civicatica, struttura del Laboratorio che svolge un ruolo fondamentale per il raggiungimento del rilevante obiettivo dell'approvazione in Parlamento della norma istitutiva della figura del Garante del Cittadino. La Rete Civicatica rappresenta oltre 4.000 organismi e associazioni impegnate in tal senso.

Il progetto di ricerca, denominato appunto "Rete Civicatica", si è proposto di approfondire: la conoscenza delle relazioni esistenti tra i membri del Gruppo, le principali attività svolte dai "Magnifici 24", i risultati che il Gruppo ottiene attraverso la sua azione.

Per ognuno degli assi individuati si sono evidenziati i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nelle relazioni e/o nelle attività svolte, al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del dispositivo organizzativo nella gestione delle attività ed individuare i potenziali punti critici suddividendoli in base ad una specifica tipologia.

Sono stati quindi studiati gli aspetti relativi al comportamento dei soggetti esterni al gruppo, ai rapporti interni (analisi delle relazioni che legano i componenti del Gruppo, livelli di interazione, aspetti motivazionali), gli aspetti organizzativi (analisi delle modalità di gestione delle attività del Gruppo).

Al fine di individuare e migliorare sempre più tali aspetti, l'indagine è stata condotta anche attraverso un questionario conoscitivo rivolto a coloro che operano più attivamente nella Rete Civicatica (i "Magnifici 24").

La loro funzione potrebbe essere paragonata a quella di veri e propri "soldati" che, armati di tenacia e volontà, cercano, pacificamente ma rigorosamente, di superare ogni ostacolo per portare a casa la vittoria finale.

Il questionario che è stato loro somministrato ha permesso di conoscere meglio il ruolo e la posizione assunta da ciascuno nella Rete Civicatica. Inoltre, esso ha indagato l'attività svolta al fine di individuare i singoli processi e valutarne gli aspetti critici e le eventuali carenze organizzative, nonché le proposte di miglioramento possibile.

La seconda fase della ricerca ha previsto alcuni colloqui di approfondimento con i responsabili della Rete. Le conversazioni personali sono quindi dedicate ad approfondire gli aspetti più rilevanti emersi attraverso l'analisi dei questionari.

Lo scopo è stato quello di ricostruire i processi secondo lo

schema "PDCA" (P= Plan-Pianificare-; D= Do-Fare-; C= Check-Controllare-; A= Act-Agire-).

La prima fase del progetto ha già prodotto un Report aperto nel quale è confluita l'analisi trasversale delle risposte date alle domande presenti nel questionario conoscitivo.

Operare affinché un progetto trovi degli alleati forti che possano sostenerne la realizzazione è quindi l'obiettivo principale che coinvolge pienamente i membri della Rete Civicatica. Si tratta di un compito piuttosto impegnativo perché presuppone ottime, se non eccellenti, capacità di relazione e comunicazione, nonché tenacia e audacia. Tali caratteristiche appartengono naturalmente a tutti coloro che fanno parte di questo Gruppo, i quali sono stati selezionati proprio perché in essi è presente il mix di peculiarità che può risultare vincente.

Dallo studio è emerso che il gruppo dei Magnifici 24 ha una condotta pienamente improntata alla solidarietà e alla propositività. Grazie a tali caratteristiche, il gruppo riesce facilmente a superare le difficoltà che inevitabilmente si presentano durante l'opera di contatto e di relazione con i parlamentari. Un altro importante aspetto che contraddistingue i Magnifici 24 è la capacità di essere propositivi nelle loro azioni così che tutto il Gruppo possa avvantaggiarsi di una situazione in cui spirito di iniziativa e di coesione sono i fattori dominanti. Ognuno svolge in questo processo un ruolo determinante e apporta il proprio contributo al benessere sostanziale dell'intera Rete Civicatica.

Nella sezione del questionario denominata "Io e la Rete Civicatica", i Magnifici 24 sono stati chiamati ad esprimere il loro personale giudizio sull'organizzazione dell'intero organismo, mettendone in evidenza gli aspetti positivi e soprattutto quelli sui quali sarebbe necessario intervenire per migliorare ulteriormente la situazione esistente.

L'esame dei questionari ha perciò evidenziato che l'ambiente operativo è ben strutturato e ben coordinato.

Al di là delle ottime qualità dimostrate da ognuno, la Rete Civicatica assicura il rispetto degli impegni da parte dei parlamentari con la sua azione di costante informazione degli organismi partecipanti. Inoltre, nell'ottica propositiva che ogni vero civicatico deve possedere, si è stimolato ognuno di far conoscere le strategie adottate per aggirare i problemi e le iniziative migliori da mettere in atto per migliorare ulteriormente l'azione della Rete Civicatica e far approvare la norma istitutiva del Garante del cittadino.

**\*Servizio Ricerche  
Laboratorio Privacy Sviluppo**



**Elena Leopardi**