



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Metodologia di Coinvolgimento della Comunità nel Sistema di Giustizia Penale

giugno 2019



Der Senator für  
Justiz und Verfassung





## Progetto

MOBi – Mobilizing Society Towards (ex) Offenders Reintegration

## Partner MOBi

Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP (Promotor) (Roménia)

Aproximar – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL (Portugal)

Associazione Antigone Onlus – Antigone (Itália)

Bremen Ministry of Justice and Constitution (Alemanha)

Direzione Generale Per il Reinserimento e i Servizi Penitenziari - DGRSP (Portogallo)

Genepi (França)

Hoppenbank e.V. (Alemanha)

Istituto Penitenziario di Baia Mare (Roménia)

## Leader intellectual output 3

Aproximar CRL (Líder)

CPIP (Co-Líder)

## Autori del Rapporto

**Aproximar CRL**

Caio Miolo

Patrícia Gonçalves

Rita Lourenço

Tiago Leitão

(coordinazione)

**Center for Promoting**

**Lifelong Learning - CPIP**

Daiana Huber

**Bremen Ministry of**

**Justice and Constitution**

Rhianon Williams

## Design

Aproximar, CRL

## Riconoscimenti

Un ringraziamento per il sostegno a tutte le organizzazioni che diffondono il progetto MOBi. Un ringraziamento alla Commissione Europea (Programma Erasmus+) per aver finanziato il progetto.





# Indice

1. Introduzione.....	9
A proposito di MOBi e dell’Intellectual Output 3 .....	10
Per chi e per cosa per questa guida?.....	12
Come è organizzata questa guida?.....	14
2. Teoria dell’engagement nella comunità .....	17
Suggerimenti e criticità .....	14
3. Metodologia do MOBi.....	21
Fase 1 - Esigenze di mappatura.....	28
Fase 2 - Identificare, classificare e abbinare.....	31
Fase 3 - Impegno.....	36
Fase 4 - Esecuzione .....	40
Fase 5 - Valutazione, segnalazione e rinnovo.....	45
4. Tecniche .....	51
5. Formazione professionale .....	81
6. Raccomandazione per la misurazione dell’impatto .....	87
7. Bibliografia.....	91
Allegati.....	92

# Cifre

Figura 1 - Somma.....	14
Figura 2 - Metodologia dell'impegno della comunità .....	22
Figura 3 - I passi della metodologia.....	23
Figura 4 - Tecniche .....	25
Figura 5 - Guida alla configurazione della metodologia .....	26
Figura 6 - Nuvole di parole .....	29
Figura 7 - Rete Tematica.....	30
Figura 8 - Cosa? Perché? Dove? Quando? Come? .....	34
Figura 9 - Corrisponde?.....	35
Figura 10 - Definizione della soluzione.....	39
Figura 11 - Definizione delle priorità .....	42
Figura 12 - Piano di ricerca contestuale.....	43
Figura 13 - Tecniche .....	53
Figura 14 - Nuvole di parole .....	54
Figura 15 - Rete tematica.....	55
Figura 16 - Mappa dell'empatia .....	57
Figura 17 - Analisi S.W.O.T.....	59
Figura 18 - Mappe delle parti interessate.....	60
Figura 19 - Cosa? Perché? Dove? Quando? Come?.....	61

Figura 20 - Corrisponde?.....	62
Figura 21 - Casi di studio.....	63
Figura 22 - Brainstorming.....	65
Figura 23 - Definizione della soluzione .....	66
Figura 24 - Accordo di collaborazione.....	67
Figura 25 - Definizione delle priorità .....	68
FFigura 26 - Piano di ricerca contestuale .....	69
Figura 27 - Soluzione Storyboard.....	70
Figura 28 - Lista di controllo per l'attuazione.....	71
Figura 29 - Seguito.....	72
Figura 30 - Valutazione della soluzione .....	73
Figura 31- Valutazione dell'impegno .....	74
Figura 32 - Lista di controllo per il rapporto di impegno.....	76
Figura 33 - Fonte di fertilizzazione incrociata .....	77
Figura 34 - Scenari.....	78
Figura 35- Registrazione delle riunioni.....	79
Figura 36 - Piano delle sessioni.....	82
Figura 37 - Pianificazione della metodologia.....	83
Figura 38 - Valutazione della soluzione.....	88
Figura 39 - Valutazione dell'impegno .....	89
Figura 40 - Lista di controllo per il rapporto di impegno.....	90







**01**

# **Introduzione**

# 1. Introduzione

## A proposito di MOBi e dell'Intellectual Output 3

Il progetto MOBi è un partenariato di otto organizzazioni presenti in cinque diversi paesi dell'UE. Il progetto è guidato da CPIP e mira a:

1. Comprendere il quadro europeo contemporaneo del diritto penale e della reintegrazione in termini di percezione della società, partecipazione, etichettatura dei trasgressori, ritorno al lavoro o alla comunità, costruendo uno strumento di valutazione per misurare la "cultura" della società in tema di punizione e reintegrazione.
2. Creare approcci nuovi, innovativi e multidisciplinari per rispondere al processo di reinserimento degli (ex) trasgressori.
3. Sviluppare una metodologia di coinvolgimento della comunità per sostenere le organizzazioni del Sistema di Giustizia Penale (CJS), gli operatori e gli stakeholder più vicini nel rafforzare gli approcci basati sulla comunità (società) esistente.
4. Progettare un programma di formazione transnazionale, da realizzarsi con le organizzazioni chiave, rivolto alla società civile, per garantire che tutti i cittadini abbiano accesso alla conoscenza del modello di riabilitazione nel proprio sistema di giustizia penale e siano quindi in grado di rivedere il proprio ruolo individuale nel processo di reinserimento.
5. Consegnare un Manuale per sostenere diverse organizzazioni del settore pubblico, privato e del terzo settore nello sviluppo della loro responsabilità sociale e della loro partecipazione al CJS e al reinserimento dei trasgressori.

Le otto organizzazioni partner sono Genepi (Francia), Senato - Giustizia e Costituzione - Brema e Hoppenbank e.V. (Germania), Associazione Antigone

(Italia), Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e Aproximar, Cooperativa de Solidariedade Social (Portogallo), Center for Promoting Lifelong Learning - CPIP e The Baia Mare Penitentiary (Romania).

*la società civile, stiamo contribuendo ad essere il punto di svolta nella vita di ogni (ex) trasgressore della legge transitato dal carcere? Qual è la percezione della società sugli (ex) delinquenti e sul CJS? E quale quella sul suo ruolo in materia di reinserimento?*

MOBi propone un ripensamento sul ruolo della società civile nel processo, rivendicando la responsabilità sociale delle imprese (pubbliche, private e ONG) come strategia per formare le persone sul loro ruolo nel contribuire a spezzare il ciclo del riarresto.

Nel corso del progetto i partner hanno sviluppato una serie di Output Intellettuali (IO), ovvero:

IO1: strumento di valutazione per valutare le percezioni della società sulle esigenze degli (ex) trasgressori e la funzione CJS

IO2: Strumento di valutazione per vagliare le percezioni del trasgressore sull'accettazione della società in merito al processo di reintegrazione

### **IO3: Metodologia sull'impegno della comunità in CJS**

IO4: Corso di formazione sulla consapevolezza della comunità in materia di CJS, processi di riabilitazione e reinserimento degli (ex) delinquenti

IO5: Manuale sulla consapevolezza della comunità dei processi di riabilitazione e reintegrazione degli (ex) delinquenti.

Questa metodologia è stata concepita per essere letta insieme ad altri risultati del progetto MOBi finanziato da Erasmus+: Mobilitare la società verso il reinserimento degli (ex) trasgressori (2017-2020).

Ulteriori informazioni e altri risultati sono disponibili su: [mobi-initiative.org](https://mobi-initiative.org).



**Lo scopo dell'Output Intellettuale 3 è quello di progettare una metodologia specifica per fornire a CJS la guida critica per realizzare efficaci percorsi di coinvolgimento verso la società.** Questo risultato intellettuale consiste nel progettare una metodologia che possa aumentare il numero di organizzazioni partner (società civile), partecipare al processo di reintegrazione degli (ex) trasgressori, impegnarli a contribuire con varie risorse e raggiungere un accordo per lavorare a stretto contatto verso obiettivi comuni relativi alla reintegrazione degli (ex) trasgressori.

## Per chi e per cosa per questa guida?



### Chi?

Questa guida ha lo scopo di sostenere i professionisti e le organizzazioni CJS che lavorano direttamente per il reinserimento di (ex) detenuti. Questa guida può essere utile per: Direzione generale dei probation services; Operatori che lavorano al reinserimento sociale; Carceri; Enti di formazione; Volontari e stakeholder (donatori, organizzazioni pubbliche e private, ecc.).



### Perché?

Il CJS opera all'interno del CSO - Civil Society Organizations. Lo sviluppo di relazioni con altre istituzioni (d'ora in poi: stakeholder, comunità o società civile) e aiuta il CJS ad adempiere alla sua missione, cioè garantire la sicurezza pubblica e ridurre la recidiva. Questa partecipazione ha anche un impatto sociale sulla spesa pubblica e sulle politiche. Tali istituzioni non sono solo importanti

fonti di competenze e capacità tecniche e sostanziali, ma possono anche fornire al sistema importanti risorse per ridurre la recidiva (cioè fornire un lavoro dignitoso, sviluppare le competenze dei trasgressori e il senso di appartenenza).

In molti paesi c'è poca conoscenza pubblica del CJS, cioè della struttura e della sua organizzazione. Inoltre, c'è poca conoscenza pubblica e preoccupazione per le esigenze degli (ex) trasgressori. Il CJS deve generare una maggiore consapevolezza della necessità di una seconda possibilità per garantire la riabilitazione dei trasgressori e degli ex trasgressori.

L'attuale impegno della Comunità nella Guida al sistema di giustizia penale è incentrato sul coinvolgimento della società civile per aumentare la loro partecipazione e il loro impegno nelle opportunità di reinserimento degli (ex) criminali e nella prevenzione e nel controllo del rischio di recidiva. Se ben eseguito, un impegno strutturato della società civile può essere un processo vantaggioso per tutti (sia per i trasgressori, sia per la società e la CJS).



## Come?

La Guida è stata progettata per dare una guida ai professionisti del CJS a livello locale su come pianificare e implementare attività di successo per il coinvolgimento della comunità. È stato progettato tenendo conto della letteratura esistente e delle buone pratiche.

## Come è organizzata questa guida?

Questa guida è organizzata in sei capitoli. (1) La prima è la presente introduzione al rapporto, contenente la breve giustificazione del progetto e degli obiettivi dell'IO3; (2) la spiegazione della teoria del Community Engagement; (3) la metodologia di community engagement sviluppata per il MOBi IO3, basata sulla teoria e che mostra le diverse fasi procedurali; (4) suggerimenti di tecniche che possono essere esplorate nelle diverse fasi metodologiche; (5) la formazione professionale sviluppata durante il terzo Short Training del MOBi, durante 3 giorni (25-27 marzo a Roma), dove sono state testate e valutate le tecniche, (6) e la raccomandazione di misurazione dell'impatto. Nella Figura 1 è una sintesi dei capitoli e di ciò che sarà rivelato in ciascuno di essi.



Figura 1 - Somma







# Teoria dell' engagement

*nella comunità*

## 2. Teoria dell'engagement

### *nella comunità*

“Concetti come ‘impegno’, ‘coinvolgimento’ e ‘partecipazione’ sono spesso usati in letteratura in modo intercambiabile. La rassegna utilizza le tipologie esistenti di partecipazione della comunità per suggerire una tipologia per la polizia. Suggerisce la seguente definizione: il processo che consente la partecipazione dei cittadini e delle comunità alle attività di polizia al livello prescelto, che va dalla fornitura di informazioni e assicurazioni, alla capacità di identificare e implementare soluzioni ai problemi locali e di influenzare le priorità strategiche e le decisioni.

La polizia, i cittadini e le comunità devono avere la volontà, la capacità e l'opportunità di partecipare. Il servizio di polizia e le organizzazioni partner devono avere la responsabilità di impegnarsi e, a meno che non vi sia una ragione giustificabile, si presume che debbano rispondere al contributo della comunità.

L'impegno comunitario può operare a tre livelli principali: il livello del “mandato democratico”, che stabilisce la filosofia dominante per la polizia; il livello di vicinato, che si concentra sulle priorità e i problemi locali; e un livello strategico intermedio, che si concentra su questioni e priorità più ampie di forza, regionali e nazionali.

Il termine “community engagement” è usato meno frequentemente negli Stati Uniti, dove il “community policing” è la filosofia onnicomprensiva, che riflette elementi sia di “citizen focus” che di “neighbourhood policing” che sono stati adottati nel Regno Unito. La maggior parte delle prove nella revisione deriva dalle valutazioni dei programmi di polizia comunitaria negli Stati Uniti”.

(MYHILL, 2012)

## Suggerimenti e criticità

“Ci sono prove evidenti che una serie di questioni devono essere affrontate per prevenire il fallimento dell’implementazione in relazione all’impegno della comunità. I principali problemi di implementazione sono elencati di seguito.

- **Impegno organizzativo e cambiamento culturale** - L’evidenza suggerisce che il servizio di polizia è ancora in qualche modo lontano dall’accettare alcuni aspetti della “filosofia di impegno della comunità”.
- **Mainstreaming** - L’impegno della comunità deve essere parte del lavoro di base, non limitato a team specializzati o programmi una tantum.
- **Condividere il potere con le comunità** - L’impegno non è qualcosa da fare “alle” comunità; esse devono partecipare alla pianificazione e alla scelta degli approcci e sentire un’equa titolarità del processo.
- **Sartoria e flessibilità locale** - Non esiste un approccio “taglia unica”; il processo decisionale deve essere devoluto ai quartieri per consentire agli ufficiali di battuta una certa flessibilità negli approcci di sartoria.
- **Gestione della performance** - I principali indicatori di performance devono premiare l’effettivo impegno della comunità, sia a livello nazionale che locale.
- **Formazione e sviluppo delle capacità** - Sia la polizia che le comunità devono avere un ruolo chiaramente definito e devono essere date le competenze e le risorse per svolgerlo.
- **Fiducia e fiducia** - La polizia non deve sottovalutare l’effetto dei precedenti rapporti scadenti, soprattutto con le comunità minoritarie.
- **Comunicazione** - I partenariati devono comportare un dialogo a due vie e un’informazione e un feedback di buona qualità; la polizia deve valorizzare il contributo della comunità.
- **Lavoro in partenariato** - La polizia da sola non può affrontare i “problemi di qualità della vita” che sorgono durante l’attività di risoluzione dei problemi.
- **Risorse** - Queste sono probabilmente necessarie per la formazione e lo sviluppo delle capacità, ma possono essere generate attraverso la riassegnazione, dai partner, o da un maggiore uso di ausiliari e volontari”.

(MYHILL, 2012)



PARK-C  
6'0" x 4'0"

STORAGE  
4'0" x 4'0"

SIDEWALK  
4'0" x 4'0"



# Metodologia MOBi

# 3. Metodologia MOBi

Sulla base della teoria illustrata nel capitolo precedente, qui viene presentato il processo metodologico creato per essere applicato al progetto MOBi. Ogni fase è divisa per fasi consigliate. Questi passaggi forniscono al lettore le tecniche adeguate per le diverse situazioni, tendenze e casi di studio.

In linea di massima, gli usi dei partenariati con la società civile in materia di giustizia penale possono essere suddivisi in cinque aree interdipendenti: (1) Mappare le esigenze, (2) Identificare, classificare e confrontare, (3) Impegno, (4) Eseguire e (5) Valutare, riferire e rinnovare (Figura 2).

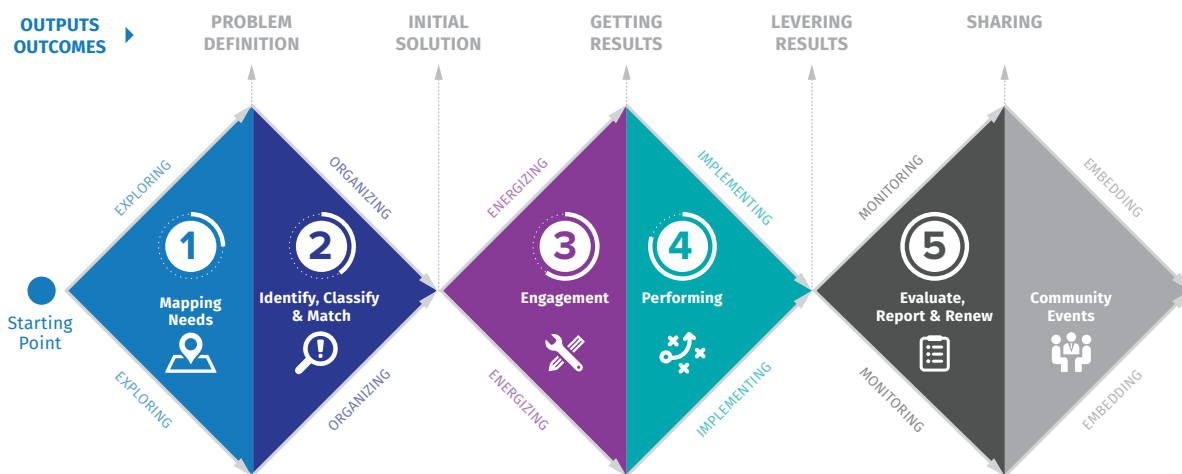


Figura 2 - Metodologia dell'impegno della comunità

Come si può vedere nella Figura 2, la metodologia viene avviata partendo da un punto di partenza, in un processo “aperto”, esplorando il contesto, perché questo viene fatto (1) Mappatura dei bisogni. Dopo questo passo, abbiamo la definizione iniziale del problema generale.

Nella sequenza, c'è un processo di organizzazione, in cui i dati della fase 1 vengono sintetizzati, nella fase (2) Identificare, classificare e abbinare. Di

conseguenza, si raggiunge una soluzione iniziale, senza ulteriori definizioni di come sarà messa in pratica.

Così, inizia un processo energizzante, (3) Impegno, dove le azioni saranno pianificate per arrivare alla risoluzione tracciata. Alla fine di questo, avremo le risoluzioni.

Permettendo di raggiungere il (4) Performing, che è una fase di implementazione, dove le priorità sono dettagliate e seguono il processo, raggiungendo il punto di “leva dei risultati”.

Come fase finale, c'è un processo di monitoraggio, (5) Valutare, riferire e rinnovare, che si conclude con gli eventi della comunità (condividendo il lavoro svolto), in un processo di incorporazione.



Figura 3 - I passi della metodologia

Oltre alle cinque fasi metodologiche, è stato creato un modello più ampio, contenente anche le fasi di ciascuna di queste fasi. Seguendo questo capitolo, ogni passo verrà spiegato.

I passi sopra descritti sono non necessariamente in modo sequenziale e in tutta la loro lunghezza, poiché ogni contesto richiede che i team creino il proprio approccio. Tuttavia si raccomanda agli utenti di seguire le fasi e i passaggi proposti in questo documento, poiché se tutti vengono eseguiti correttamente come indicato, può contribuire al successo del progetto.

Dalla metodologia sviluppata sono state create/adattate tecniche, risorse, materiali e forme per assistere gli utenti nei loro processi. Questi elementi sono come ingredienti per creare una ricetta creativa adatta a qualsiasi contesto e realtà. Considerando che una comunità di impegno metodologia dovrebbe essere fatta, diversi ingredienti possono essere utilizzati per “cucinare la torta più adatta”. Poiché le tecniche possono essere adattate alle diverse fasi, è stata creata una guida contenente i 24 “ingredienti”, che indica in quali fasi queste possono essere meglio esplorate (Figura 4).

*Ad esempio, le tecniche 1, Word Clouds è indicato per essere utilizzato nelle fasi 1, 2 e 3. In relazione alla rilevanza di ogni tecnica, è stata utilizzata anche una leggenda per facilitarne l'indicazione, la rappresentazione di un diamante giallo.*

Un'altra indicazione presente nella Figura 4 si riferisce al tempo previsto necessario per eseguire ogni tecnica. La prima tecnica richiede un tempo breve, da 20 minuti a 1 ora per essere eseguita. Ognuna di queste tecniche è presentata nel capitolo 4 di questa guida.



# Techniques

01. Word Clouds	1 2 3 4 5	⌚	💡
02. Thematic Network	1 2 3 4 5	⌚	💡
03. Contextual Inquiry	1 2 3 4 5	📅	💡
04. Empathy Map	1 2 3 4 5	⌚	💡
05. S.W.O.T.	1 2 3 4 5	⌚	💡
06. Stakeholder Maps	1 2 3 4 5	⌚	💡
07. What? Why? Where? When? How?	1 2 3 4 5	⌚	💡
08. It's Match?	1 2 3 4 5	⌚	💡
09. Study Cases	1 2 3 4 5	⌚	💡
10. Brainstorming	1 2 3 4 5	⌚	💡
11. Solution Definition	1 2 3 4 5	⌚	💡
12. Collaboration Agreement	1 2 3 4 5	⌚	💡
13. Priorities Definition	1 2 3 4 5	⌚	💡
14. Contextual Research Plan	1 2 3 4 5	⌚	💡
15. Solution Storyboard	1 2 3 4 5	⌚	💡
16. Checklist for Engagement Action	1 2 3 4 5	⌚	💡
17. Follow Up	1 2 3 4 5	⌚	💡
18. Solution Evaluation	1 2 3 4 5	⌚	💡
19. Engagement Evaluation	1 2 3 4 5	⌚	💡
20. Focus Group	1 2 3 4 5	📅	💡
21. Checklist for Engagement Report	1 2 3 4 5	⌚	💡
22. Cross-fertilization	1 2 3 4 5	⌚	💡
23. Scenarios	1 2 3 4 5	⌚	💡
24. Registration of Meeting	1 2 3 4 5	⌚	💡

**Legends:**

PHASES:

- 1 Mapping Needs
- 2 Identify, Classify & Match
- 3 Engagement
- 4 Performing
- 5 Evaluate, Report & Renew

ASSOCIATED WORKLOAD:

⌚ **Short**  
20min - 1h

⌚ **Medium**  
1h - 3h

📅 **Long**  
3h or more

TECHNIQUES RELEVANCE:

- 💡 **Mandatory**
- 💡 **Optional**

Figura 4 - Tecniche

Così, per i lettori di questa guida per pianificare i loro processi di impegno comunitario, si suggerisce di **leggere prima la metodologia completa presentata in questo capitolo**, contemplandone i passi. Nella sequenza, **leggere le tecniche (capitolo 5)**. Con questo, **configurare quali tecniche saranno utilizzate in ogni fase**. Per facilitare questa attività di processo, abbiamo sviluppato il seguente schema, mostrato in Figura 6. In questo, è possibile annotare all'interno di ogni fase quali saranno le tecniche utilizzate, quali obiettivi saranno raggiunti con il loro utilizzo, quale sarà il carico di lavoro di ciascuno e con chi si applicherà. Durante tutto il processo, il team può firmare l'ultima colonna se la tecnica è già stata eseguita (come una lista di controllo).



# Our Methodology for Community Engagement

Team:




	 Techniques	 Objectives	 Associated Workload	 With Whom?	Done <input type="checkbox"/>
<b>1</b> Mapping Needs	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>2</b> Identify, Classify & Match	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>3</b> Engagement	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>4</b> Performing	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>5</b> Evaluate, Report & Renew	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Figura 5 - Guida alla configurazione della metodologia

## Fase 1 - Esigenze di mappatura



Il primo passo nel processo di Coinvolgimento della Comunità è quello di identificare le questioni e gli stakeholder della comunità, i loro interessi e i modi in cui tali interessi influenzano le operazioni del CJS e la fattibilità dei suoi progetti. L'identificazione delle problematiche e degli stakeholder fornisce un punto di partenza per costruire relazioni sia per il successo del coinvolgimento della comunità che per lo sviluppo di progetti di successo (MOLGROUP, 2017). In questo senso, la domanda centrale di questo passo è: cosa?

### Inventario delle esigenze interne

Identificare quali questioni sono considerate rilevanti. Qualsiasi questione che possa influire sui risultati del progetto (come tempi, budget, termini contrattuali, permessi) dovrebbe essere considerata significativa. Si raccomanda di iniziare con la prospettiva degli stakeholder, per poi coprire la prospettiva dell'organizzazione (MOLGROUP, 2017).

E' importante in questa fase rispondere alle domande:

- Quali sono i problemi?
- Quali sono i problemi che colpiscono più persone?
- Qual è il problema più grande da risolvere?



Una tecnica che può essere utilizzata per questo passo è la Word clouds : organizzare le parole chiave sul problema utilizzando diverse dimensioni o colori a seconda del livello di rilevanza. Questa tecnica ha una funzione simile a quella di un indice per un libro e “può servire come una porta d’accesso alla comprensione di dati profondi, ricchi di qualità e basati sul testo”

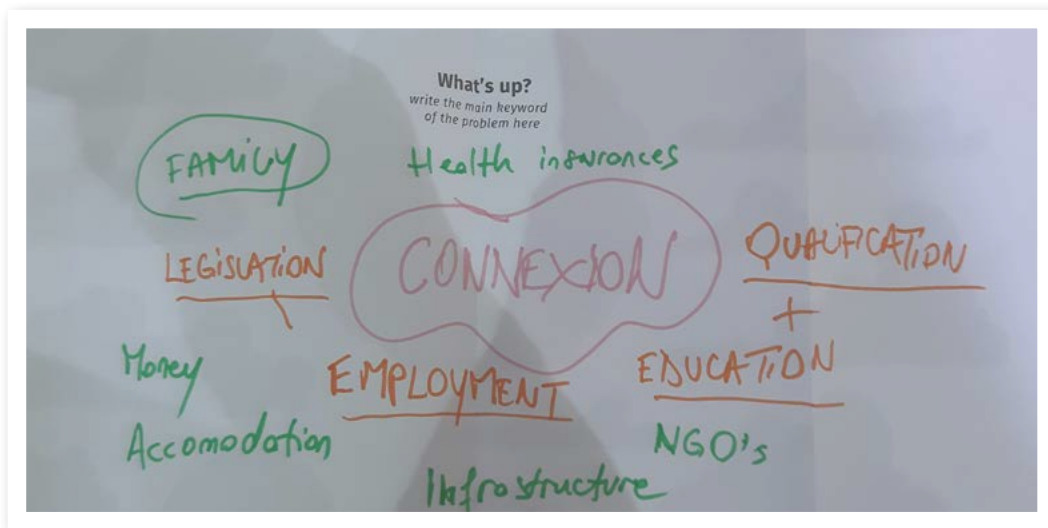


Figura 6 - Nuvole di parole

## Esplorare il contesto

Dopo aver individuato il problema da risolvere, è importante esplorarne e analizzarne il contesto, scoprire i dettagli sull’ambiente, sulle azioni correlate, i costumi e anche i fattori culturali nel contesto esistente.

Domande importanti:

- Quali sono le cause del problema?
- Qual è l’ambiente in cui si verifica il problema?
- Quali sono gli effetti di questo problema?



Un esempio di attività che può essere utilizzato in questa fase è la Rete Tematica; tecnica, per aiutare a scomporre sistematicamente i testi in cluster di schemi e temi più semplici e gestibili, e poi aiutare ad esplorare le relazioni tra i temi in modo che il messaggio più unificante possa essere visualizzato. Contribuisce a definire in quale dei rami (dell'”albero”) sarà l'attenzione principale su cui lavorare, se non è possibile, in un processo di coinvolgimento della comunità, agire su tutte le cause / effetti di un problema.

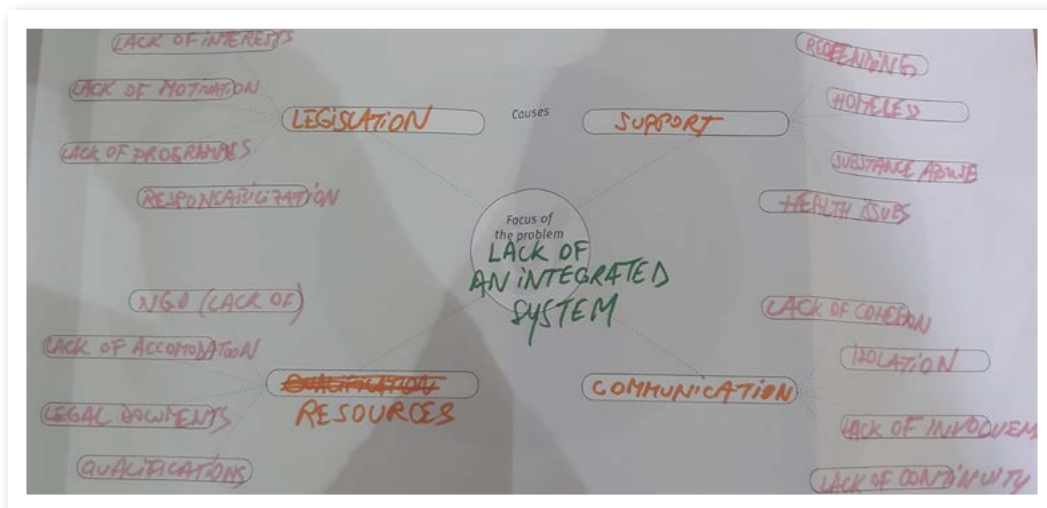


Figura 7 - Rete tematica

## Fase 2 – Identificare, classificare e abbinare



Lo sviluppo di una rete nazionale di soggetti interessati che possono essere impegnati nella realizzazione della missione del CJS è un processo complesso. Richiede la partecipazione e la cooperazione di molti componenti. CJS dovrebbe essere in grado di identificare partner/interlocutori adeguati e organizzare le proprie attività considerando l'impegno della società civile.

In termini generali, le squadre devono essere dotate delle risorse necessarie per raggiungere gli scopi e gli obiettivi stabiliti. Per stabilire l'efficacia dei rapporti di collaborazione è necessario disporre di informazioni precedenti. In questo senso, la domanda centrale della seconda fase è: chi?

### Identificare le organizzazioni della società civile idonee (CSO)

Gli stakeholder sono persone, gruppi o altre entità legali che hanno partecipazioni dirette o indirette in un'organizzazione perché possono influenzare o essere influenzati dalle azioni, dalle prestazioni, dagli obiettivi e dalle politiche di tale organizzazione. Possono essere stakeholder interni (coloro che partecipano alle operazioni dell'azienda, come i dipendenti, la direzione o i proprietari) o esterni (coloro che non partecipano alle operazioni dell'azienda, come le comunità locali, i media locali o

l'ambiente). L'identificazione degli stakeholder è importante, perché possono influenzare una specifica questione e quindi possono aiutare o ostacolare l'azienda nel raggiungimento dei suoi obiettivi di business (MOLGROUP, 2017). Possono influire su una questione specifica e quindi possono aiutare o ostacolare la risoluzione.

- Chi potrebbe avere risorse per contribuire?
- Chi rappresenta questi gruppi di interesse?
- Esistono reti di comunità o forme di comunicazione esistenti?
- Ci sono lacune nelle informazioni che potrebbero essere colmate attraverso la conoscenza locale?
- La legislazione in materia di parità.
- Quale sarà l'impatto che la questione o le proposte avranno su questi interessi degli stakeholder?

E alcune barriere da considerare:

- La capacità e l'abilità dei diversi stakeholder di partecipare
- Gruppi difficili da raggiungere (come i giovani, gli anziani, le minoranze o i gruppi socialmente esclusi)
- Livelli di infrastruttura della comunità
- Comunità contestate o divise
- Livelli di alfabetizzazione e di calcolo e predominanza della cultura orale

Un buon processo per fare questo passo è lo sviluppo di una mappa delle parti interessate. La tecnica viene utilizzata per identificare all'interno di una mappa di polarità il potere rispetto alle questioni di supporto come: quali sono gli stakeholder che abbiamo il potere di mobilitare per sostenerci? Oppure, quali stakeholder con potere dovremmo tenere lontano da noi, dal momento che ci impediscono di ottenere un maggiore sostegno?



## Classificare e progettare il database dei CSO Tracker CSO

Questo serve a creare un database sulle azioni riguardanti le questioni rilevanti e le percezioni degli stakeholder e i risultati effettivi, i risultati, gli incontri imminenti e le consultazioni. Classificare le questioni in base alla loro importanza strategica per l'organizzazione; tenere conto dei seguenti aspetti (MOLGROUP, 2017):

- Rilevanza finanziaria: questioni che sono di natura materiale per la CJS
- Rilevanza strategica: questioni di rilevanza strategica per il CJS
- La materialità dello sviluppo sostenibile: questioni che riguardano considerazioni economiche, ambientali e sociali
- Possibili impatti negativi sulla reputazione di CJS di qualsiasi tipo.

È importante tenere un registro delle attività di consultazione, elenchi delle parti interessate contattate, registrazioni delle date e della natura del contatto e del feedback, ecc.



Una buona tecnica per questo passo è il **Cosa? Perché? Dove? Quando? Come?** a una volta che gli stakeholder sono stati rivelati, identificare cosa, perché, quando, dove e come possono sostenerli. La tecnica creata è un passo oltre la mappa degli stakeholder, perché mira a identificare all'interno delle cinque domande.

Who?	What?	Why?	Where?	When?	How?
Stakeholder 1 Employment Centre	- Employment - professional training - skills	- regional interaction - self autonomy - gambler's autonomy	Residence area	- six weeks - and when necessary	- fund creation - technical advice
Stakeholder 2 Health institutions	- mental health - Admin. Hospital - psychiatric info. system	- Health - socialization	Residence area	- in the first 30 days - until "medical release"	
Stakeholder 3 Municipalities	- Accommodation - Employment	Autonomy	"	- if necessary and when	
Stakeholder 4 CNG and Local associations	- Social support - Food support - soft skills training	to improve and interaction	"	- if and when necessary	
Stakeholder 5 Family	- communication - cooperation - reinforce family bond	- family cohesion in gambler house	Residence area	- always - when exists...	
Stakeholder 6 School	- Involvement school - school activities - school level of education	- to improve school skills	Residence area	- until 17 years old	
Stakeholder 7					
Stakeholder 8					

Figura 8 - Cosa? Perché? Dove? Quando? Come?

### Soddisfare le esigenze di CJS e le risorse di CSO

In questa fase è importante identificare se tutte le esigenze di CJS saranno presenti e quali sono le risorse della CSO per questo. La matrice di corrispondenza riassume le informazioni necessarie per tracciare la matrice di corrispondenza Comunità Emissione / Soggetti interessati, che costituisce la base del Piano di impegno della Comunità (MOLGROUP, 2017).



Per fare questo passo, si propone la tecnica **È partita?** L'obiettivo è quello di verificare come le esigenze del CJS (Criminal Justice System) sono o saranno soddisfatte dalle risorse del CSO (Civil Society Organizations). Per fare questo, è necessario mettere in relazione esigenze e risorse, scrivendo e creando linee.

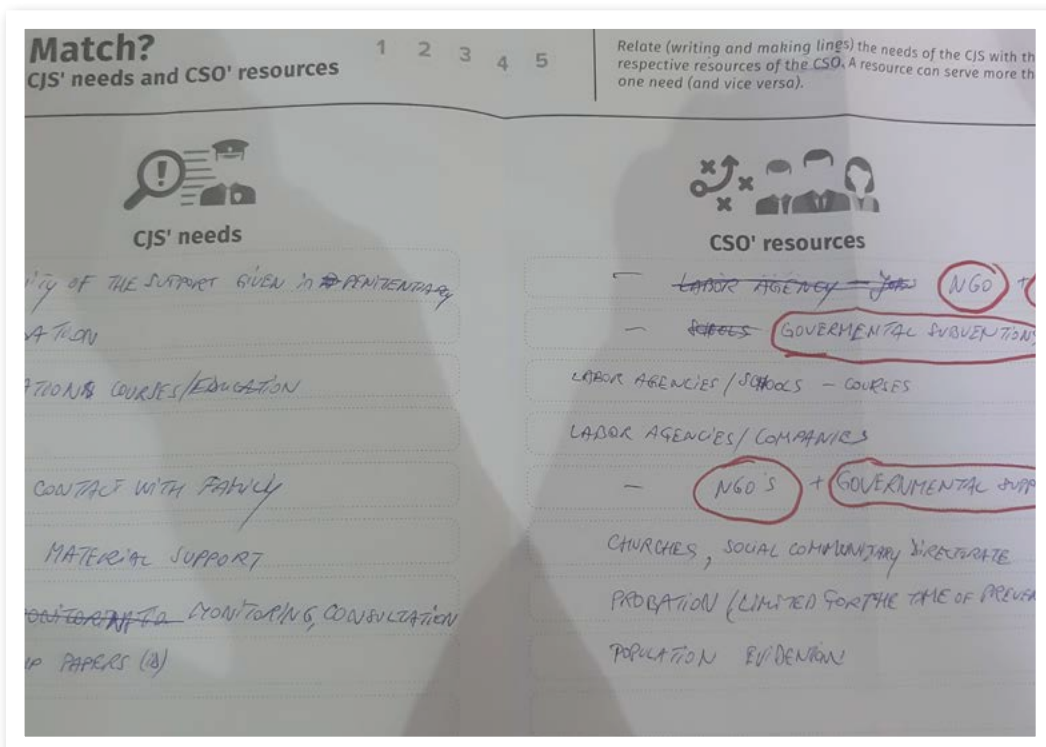


Figura 9 - Corrisponde?

## Fase 3 - Impegno



La pianificazione implica l'identificazione di procedure alternative per il raggiungimento di qualche obiettivo futuro” (Nazioni Unite, 2003, p. 9). Per la pianificazione dell'impegno nella comunità può comportare l'identificazione di risorse che possono essere assegnate alle esigenze e agli obiettivi identificati, l'identificazione di modi per stabilire contatti con i dipartimenti delle risorse umane o lo sviluppo di un modo più efficiente di fare rapporto.

In questo senso, la domanda centrale della terza fase è: **come?**

### Progettare l'approccio dell'impegno

Progettare la strategia per l'impegno (e come risolvere il problema individuato). Definire uno scopo chiaro aiuterà a identificare gli obiettivi dell'impegno, i risultati previsti e contribuirà a determinare la portata e la profondità dell'impegno.

Alcune questioni possono aiutare nella pianificazione e nella progettazione dell'impegno della comunità (COMMUNITY PLACES, 2014):

- *Quale livello di partecipazione si spera di raggiungere?*
- *Qual è la strategia globale di impegno?*
- *Fase del processo d'ingaggio.*
- *Risorse.*
- *Ci sono delle limitazioni?*
- *Strumenti per aiutare a scegliere una tecnica.*
- *Quali tecniche di "engagement" possono essere utilizzate?*
- *In sintesi, come faremo?*



La tecnica del **Brainstorming** può essere utile è questo passo, in quanto è un processo generativo per stimolare la creatività del gruppo con l'intento di generare concetti e idee su una specifica sfida. In essa i partecipanti suggeriscono idee senza giudizi nel più breve tempo possibile (MARTIN e HINGINGTON, 2012). Il team è incoraggiato a scrivere tutte le idee in post-it. Le idee possono riguardare argomenti quali: tecnologie, esigenze, servizi esistenti, ecc.

## Azioni di impegno

Questa fase è importante per definire le azioni per rendere la strategia progettata, definita nella fase precedente. Domande importanti in questa fase: quali sono i passi da compiere? Oppure quali risorse saranno utilizzate?

Per l'attuazione dell'impegno con le regole generali di base per l'impegno (MOLGROUP, 2017):

- Permettere a tutti di esprimere completamente le proprie opinioni;

- Assicuratevi che le opportunità di input siano distribuite in modo uniforme;
- Adottare un approccio orientato alla soluzione;
- Rimanete concentrati sulla questione oggetto dell'impegno;
- Evitare di assegnare intenzioni, convinzioni o motivazioni ad altri e fornire un feedback alle parti interessate sulle loro preoccupazioni;
- Conoscere il background degli stakeholder e la posizione più recente sulla questione;
- Trasmettete i vostri messaggi chiave;
- Chiedete consigli alle parti interessate sui possibili passi successivi;
- Concordare le azioni di follow-up - a seconda della complessità dell'incontro, inviare un elenco dei punti di follow-up concordati immediatamente dopo l'incontro;
- Preparare un documento di posizione e altro materiale informativo;
- Sii conciso: una pagina con i dettagli tecnici in un'appendice.



La **Definizione della soluzione** è una buona tecnica per sintetizzare una soluzione o un problema identificato, attraverso 6 domande. Per questo, in primo luogo deve scrivere la possibile soluzione del problema nel centro (Cosa?) Dopo aver identificato Perché, Chi, Dove, Quando e Come.

**11. Solution Definition**  
Engagement actions

1 2 3 4 5

Write your possible solution (What?) to the problem in the center.  
After identify Why, Who, Where, When, and last How.

**Why?**

**Who?**  
will do

**How?**

**What?**  
Main objective

Specific objectives

**Where?**

**When?**

**Conclusions:**

Co-funded by the  
European Union

**MOBi**  
MOBILITY ORIENTED BUSINESS INNOVATION

Figura 10 - Definizione della soluzione

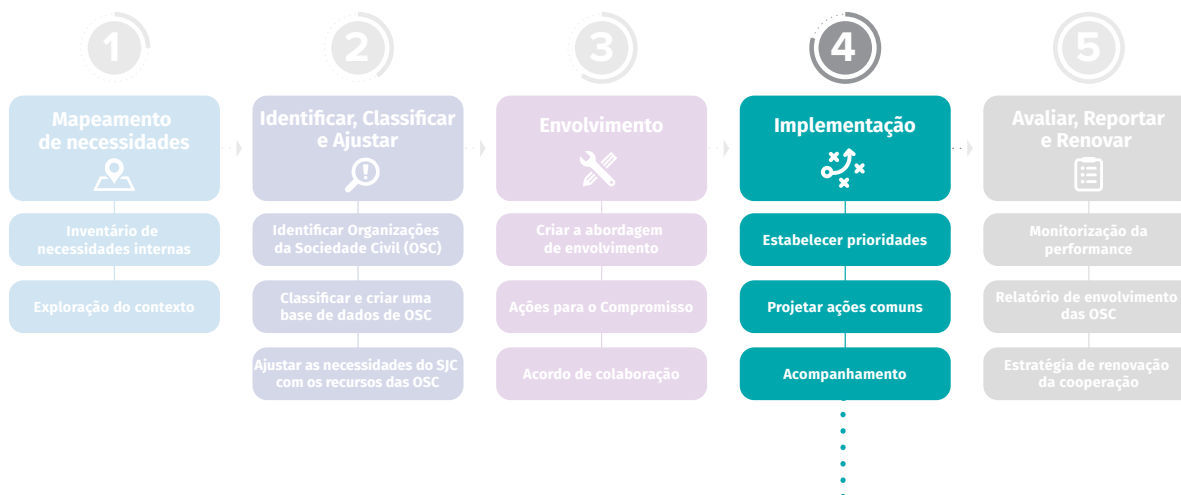
## Accordo di collaborazione

Pianificare come può essere fatto l'accordo di co-locazione e cosa dovrebbe essere incluso in esso. Un accordo di collaborazione è un accordo tra almeno due parti che cercano di lavorare insieme su un progetto commerciale su base collaborativa o cooperativa. L'accordo stabilisce i termini specifici, l'obiettivo generale e le condizioni del rapporto di lavoro delle parti.

Un accordo di collaborazione aiuta ad evitare incertezze con il vostro collaboratore, chiarendo la natura e la portata del vostro rapporto. In assenza di un accordo di collaborazione firmato, possono sorgere dubbi sulla proprietà e sul controllo delle opere create congiuntamente.

Qui viene presentato un modello per la creazione del contratto, disponibile nel capitolo successivo (**12. Accordo di collaborazione**).

## Fase 4 - Esecuzione



Una gestione efficace richiede informazioni per determinare se gli obiettivi e le finalità vengono raggiunti in modo tempestivo e ordinato e se le risorse vengono utilizzate in modo efficiente ed efficace.

Aiutare a organizzare azioni di coinvolgimento di buona qualità per quanto riguarda la pianificazione efficace, l'anticipazione e la gestione dei potenziali risultati negativi e consentire di concentrarsi sulle aree di opportunità e di costruzione di relazioni positive.

### Stabilire le priorità

La priorità è l'ordine di importanza in cui una cosa cade in relazione ad un'altra. Come un insieme di criteri, le priorità possono cambiare con i cambiamenti nella comunità, o con i cambiamenti nelle preoccupazioni o nelle conoscenze delle persone. In questo senso, è importante qui definire le priorità, organizzare le azioni di coinvolgimento, anticipare e gestire i possibili rischi. In generale, il processo ideale è partecipativo e inclusivo, coinvolgendo tutti gli stakeholder - coloro che sono interessati o che si occupano dei problemi in questione - e la comunità in generale.



La definizione di criteri in modo strutturato e inclusivo garantisce che il processo sia aperto e che vengano sollevate eventuali preoccupazioni. È essenziale includere coloro che sono più colpiti dal problema (CTB, 2019).

**Per stabilire le priorità è necessario individuare le azioni più critiche.**

Stabilire criteri chiari per stabilire le priorità per le questioni comunitarie da affrontare. Attraverso la discussione, il brainstorming o un'altra tecnica di generazione di idee, il gruppo dovrebbe essere in grado di concordare una serie di criteri. Alcuni esempi possibili, a seconda delle problematiche e delle esigenze della comunità (IDEM, 2019):

- Impatto dell'azione
- Disponibilità di risorse (personale, tempo, denaro, attrezzature) per risolvere il problema
- Soluzione urgente dei problemi
- Competenza per implementare la soluzione
- Efficienza della soluzione
- Facilità di attuazione / manutenzione
- Potenziali conseguenze negative
- Considerazioni legali
- Fattibilità dell'intervento
- Livello di dipendenza da un numero maggiore di persone,
- Livello di dipendenza, cioè che hanno molti altri compiti che dipendono da esso.

Una volta che si dispone di un elenco di criteri, il gruppo deve decidere come applicarli per determinare l'ordine di priorità delle questioni individuate. La creazione di un processo per farlo renderà più agevole ed efficace il processo decisionale. Infine, rivedere i criteri e assicurarsi che tutti comprendano e continuino a concordare su di essi (IBIDEM, 2019).



La tecnica di **definizione delle priorità** può aiutarvi a registrare le diverse attività/risoluzioni e da questa individuare quali sono le priorità. A tal fine, si raccomanda di iniziare a elencare le risoluzioni che dovrebbero essere fatte categorizzando il proprio livello di importanza in relazione alle categorie “rilevanza strategica”, “tempo necessario”, o altra categoria più appropriata. Dopo di che, aggiungere i valori. Le attività che si sommano al numero maggiore dovrebbero essere una priorità.

Activities	Strategic relevance or dependency	Necessary time	Details	Total:
			other	
1. Talking to federal association of sports to cooperate	3	12 months	funding volunteers activity/program in prison evaluate the needs	
2. Using the legal framework to use the bypass money for clubs/projects Find financial support	2	3 months	talking to the head of department for <del>clubs</del> organizing an in-house disposition searching contact to Foundations (private & public)	
3. Guided assistant time outside	2	12 months and ongoing	funding volunteers (budget)	
4. Approach the sport clubs for discount memberships	3	as long as necessary	select fitting clubs	
5.	2	permanent		
6.				

Figura 11 - Definizione delle priorità

## Progettare azioni comuni

Per organizzare le azioni del progetto. Definire le fasi, il lavoro, le sessioni, le responsabilità, i partecipanti, il budget, ecc. In questa fase è importante rispondere a domande quali: quali sono i passi da compiere? O quali risorse sono necessarie per raggiungere questo obiettivo?

Dopo aver definito le azioni è importante accertarsene:

1. È in atto un piano d'impegno chiaro e concordato.
2. Tutte le informazioni disponibili che possono influenzare il processo di

coinvolgimento sono state condivise e utilizzate per sviluppare il piano di coinvolgimento della comunità.

3. I partner concordano quali dovrebbero essere i risultati del processo di coinvolgimento, quali indicatori saranno utilizzati per misurare il successo e quali prove saranno raccolte.
4. I tempi del processo d'ingaggio sono realistici.
5. Ci sono risorse sufficienti per sostenere un processo di coinvolgimento efficace.



Il **Piano di ricerca contestuale** può aiutare in questa fase. Tecnica per organizzare i risultati o le priorità del progetto. Si raccomanda di definire all'interno della linea temporale le varie fasi, il lavoro, le sessioni, i responsabili, i partecipanti, il budget, ecc.

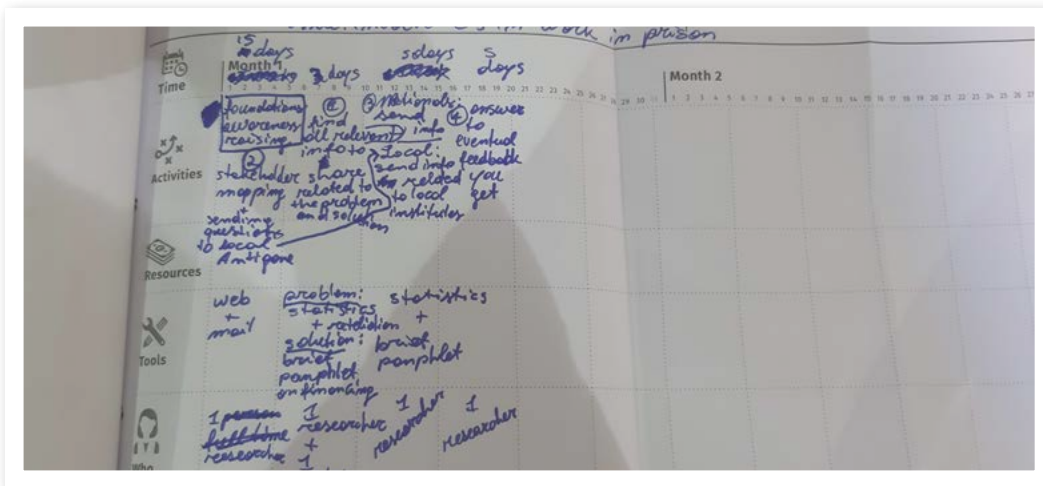


Figura 12 - Piano di ricerca contestuale

## Seguito

Seguite l'andamento delle azioni e assicuratevi che i risultati siano raggiunti. Questa fase, basata sui risultati, è stata utilizzata durante il processo.

Argomenti importanti (MOLGROUP, 2017):

- Conflitti tra le parti interessate;
- Analizzare il ruolo attivo degli stakeholder;
- Politiche e sistemi già disponibili;
- Valutare le tecniche utilizzate;
- Sintesi delle discussioni e degli interventi chiave;
- Proposte, raccomandazioni, decisioni e azioni concordate).

Alcune domande sulle parti interessate:

- I ruoli e le responsabilità di tutte le persone coinvolte sono chiari e comprensibili?
- Le tecniche di comunicazione utilizzate durante il processo di coinvolgimento soddisfano le esigenze di tutti i partecipanti?
- Le informazioni importanti per il processo di coinvolgimento sono accessibili e condivise in tempo per consentire a tutti i partecipanti di leggerle e comprenderle correttamente?
- Il processo di coinvolgimento della comunità si basa sulla fiducia e sul rispetto reciproco?
- I partecipanti sono aiutati a sviluppare le loro competenze e la loro fiducia durante l'impegno?



La tecnica del **Follow Up** è utile in questa fase per monitorare il processo passo dopo passo, diventa possibile identificare se questi funzionano bene o meno e proporre miglioramenti anche durante il suo svolgimento. Le tecniche consentono di prevedere e di rimediare a possibili fallimenti del progetto. L'azione può essere svolta in un focus group o in una riunione.

## Fase 5 – Valutazione, segnalazione e rinnovo



È fondamentale che ogni processo di coinvolgimento sia valutato sia su base continuativa che post-completamento. La valutazione fornirà un prezioso feedback, ad esempio, sulla tecnica migliore per impegnarsi con i gruppi in una particolare area o nei tempi o luoghi più appropriati. Questi risultati dovrebbero informare i vostri futuri processi di impegno (LUOGHI COMUNITARI, 2014). La valutazione aiuta a determinare la soddisfazione degli stakeholder e il livello di coinvolgimento.

### Monitoraggio delle prestazioni

Mostra il grado di raggiungimento dei risultati del programma. Questo passo può essere utilizzato con diversi stakeholder per identificare le aree in cui la performance percepita del programma di coinvolgimento differisce da una parte all'altra.

Gli Scottish National Standards for Community Engagement forniscono un punto di riferimento molto utile per garantire un processo di coinvolgimento di qualità ed efficace. I 10 Standard sono (SCDC, 2005, apud, LUOGHI COMUNITARI, 2014):

1. **Il Coinvolgimento Standard** - Identificheremo e coinvolgeremo le persone e le organizzazioni interessate al focus dell'impegno.
2. **Lo standard di supporto** - Identificheremo e supereremo qualsiasi ostacolo al coinvolgimento.
3. **Lo Standard di pianificazione** - Raccoglieremo le prove delle esigenze e delle risorse disponibili e le utilizzeremo per concordare lo scopo, l'ambito e il calendario dell'impegno e le azioni da intraprendere.
4. **Lo Standard Tecnico** - Accorderemo l'uso di tecniche di impegno che siano adatte allo scopo.
5. **The Working Together Standard** - Concorderemo e utilizzeremo procedure chiare per consentire ai partecipanti di lavorare insieme in modo efficiente ed efficace.
6. **Lo Standard di condivisione delle informazioni** - Ci assicuriamo che le informazioni necessarie siano comunicate tra i partecipanti.
7. **Lo standard "Lavorare con gli altri"** - Lavoreremo in modo efficace con gli altri interessati all'impegno.
8. **Lo Standard di miglioramento** - Svilupperemo attivamente le competenze, le conoscenze e la fiducia di tutti i partecipanti.
9. **Lo Standard di Feedback** - Forniremo un feedback dei risultati dell'impegno alla comunità e alle agenzie interessate.
10. **Lo Standard di monitoraggio e valutazione** - Controlleremo e valuteremo se l'impegno soddisfa i suoi scopi e gli standard nazionali per l'impegno della comunità.



La tecnica di **Solution Evaluation** può essere questo passo per valutare se le azioni hanno raggiunto gli obiettivi di impegno proposti assegnando ad ognuna di esse un valore di soddisfazione. La tecnica mira a fornire dati qualitativi su ogni livello di soddisfazione delle azioni eseguite, cioè, in qualche modo soddisfa (punteggio 1), soddisfazioni (punteggio 2) o fortemente soddisfa (punteggio 3).

## Relazione di impegno CSO

Documento importante per la registrazione del processo e dei risultati ottenuti. Argomenti importanti:

- Il numero di persone coinvolte
- Tassi di crescita
- Risorse
- Livello di partecipazione dei gruppi di stakeholder
- Livello di soddisfazione degli stakeholder
- Cambiamenti comportamentali



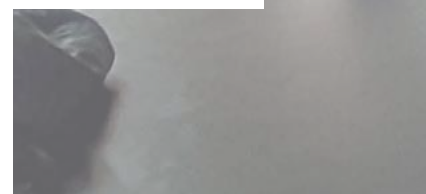
Per questo passo, ha proposto la Checklist per il rapporto di impegno per ricordare le questioni rilevanti da inserire nel rapporto dopo il processo di implementazione e valutazione. Ricordare di identificare: indicatori quantitativi, come il numero di persone coinvolte, i tassi di crescita, le risorse, il livello di partecipazione dei gruppi di stakeholder, il livello di soddisfazione degli stakeholder, l'aggiornamento degli input delle attività; e indicatori qualitativi, come i cambiamenti di atteggiamento, l'emergere della leadership, la capacità di auto-monitoraggio, il miglioramento della solidarietà, i cambiamenti comportamentali, ecc.



## Strategia di rinnovamento della cooperazione

La fase finale della metodologia mira a stabilire strategie per rinnovare la cooperazione degli stakeholder coinvolti nel processo. Per mantenere la cooperazione con gli stakeholder e identificare quali stakeholder dovrebbero essere mantenuti, vengono proposte alcune misure, come (CTB, 2019):

- Descrivere le molteplici organizzazioni che si sono riunite per uno scopo comune. Chi siete e perché è necessaria una coalizione per raggiungere il vostro scopo?
- Illustrate la visione e la missione del vostro partenariato con l'assistenza dei vostri partner appena riuniti e dei membri della comunità interessati dal problema o dal problema.
- Indicate gli obiettivi o le finalità, le risorse e le relazioni necessarie per raggiungere i vostri obiettivi e gli agenti chiave del cambiamento nella partnership.
- Identificare quali risorse finanziarie saranno necessarie per sostenere le attività e le infrastrutture del gruppo.
- Descrivere la struttura che la partnership collaborativa utilizzerà per svolgere il proprio lavoro. La struttura permetterà alla partnership di funzionare in modo più efficiente ed efficace.
- Descrivete come il gruppo manterrà lo slancio e favorirà il rinnovamento.
- Se la coalizione sta cominciando a perdere slancio nel raggiungimento dei suoi obiettivi o il numero dei membri sta diminuendo, rivedere le attuali barriere al successo.
- Se necessario, rivedere il piano per identificare e reclutare nuovi o ulteriori membri.
- Quando mantenere la coalizione al suo livello attuale non è più appropriato o fattibile, considerare altre alternative.











**04**

# **Tecniche**

## 4. Tecniche

*Le 24 tecniche qui riportate prendono in considerazione i suggerimenti o le difficoltà che i partecipanti al “Short Term Joint Staff Training Event” hanno rivelato nel Capitolo 5 - Formazione professionale. È importante notare che sono state create due tecniche sulla base di queste considerazioni: 23. Scenari e 24. Registrazione della riunione. Il primo è venuto dalla tecnica per 10. Brainstorming. Di seguito vengono spiegate ciascuna delle tecniche, quali sono i loro obiettivi principali, per quali fasi sono indicate e il carico di lavoro.*

01. Word Clouds	1 2 3 4 5	⌚	💎
02. Thematic Network	1 2 3 4 5	⌚	💎
03. Contextual Inquiry	1 2 3 4 5	📅	💎
04. Empathy Map	1 2 3 4 5	⌚	💎
05. S.W.O.T.	1 2 3 4 5	⌚	💎
06. Stakeholder Maps	1 2 3 4 5	🕒	💎
07. What? Why? Where? When? How?	1 2 3 4 5	🕒	💎
08. Does it match?	1 2 3 4 5	⌚	💎
09. Case studies	1 2 3 4 5	🕒	💎
10. Brainstorming	1 2 3 4 5	🕒	💎
11. Solution Definition	1 2 3 4 5	⌚	💎
12. Collaboration Agreement	1 2 3 4 5	🕒	💎
13. Priorities Definition	1 2 3 4 5	🕒	💎
14. Contextual Research Plan	1 2 3 4 5	🕒	💎
15. Solution Storyboard	1 2 3 4 5	🕒	💎
16. Checklist for Engagement Action	1 2 3 4 5	🕒	💎
17. Follow Up	1 2 3 4 5	⌚	💎
18. Solution Evaluation	1 2 3 4 5	🕒	💎
19. Engagement Evaluation	1 2 3 4 5	⌚	💎
20. Focus Group	1 2 3 4 5	📅	💎
21. Checklist for Engagement Report	1 2 3 4 5	🕒	💎
22. Cross-fertilization	1 2 3 4 5	🕒	💎
23. Scenarios	1 2 3 4 5	⌚	💎
24. Registration of Meeting	1 2 3 4 5	🕒	💎

**Legends:**

**PHASES:**

- 1 Mapping Needs
- 2 Identify, Classify & Match
- 3 Engagement
- 4 Performing
- 5 Evaluate, Report & Renew

---

**ASSOCIATED WORKLOAD:**

- ⌚ **Short**  
20min - 1h
- 🕒 **Medium**  
1h - 3h
- 📅 **Long**  
3h or more

---

**TECHNIQUES RELEVANCE:**

- 💎 **Mandatory**
- 🔹 **Optional**

Figura 13 - Tecniche

## 1. Parola Nuvole



**Che cos'è:** una tecnica di visualizzazione delle informazioni che organizza parole chiave sul problema utilizzando dimensioni o colori diversi a seconda del livello di rilevanza. Per questo, Word Cloud svolge una funzione simile a quella di un indice per un libro e “può servire come porta d’accesso alla comprensione di profondi e ricchi dati qualitativi basati sul testo” (MARTIN e HANINGTON, 2012, p.206)

**Obiettivi:** identificare i problemi, facilitare la comprensione dei dati, facilitare la comunicazione dei dati, problemi e soluzioni agli stakeholder, guidare i processi decisionali.

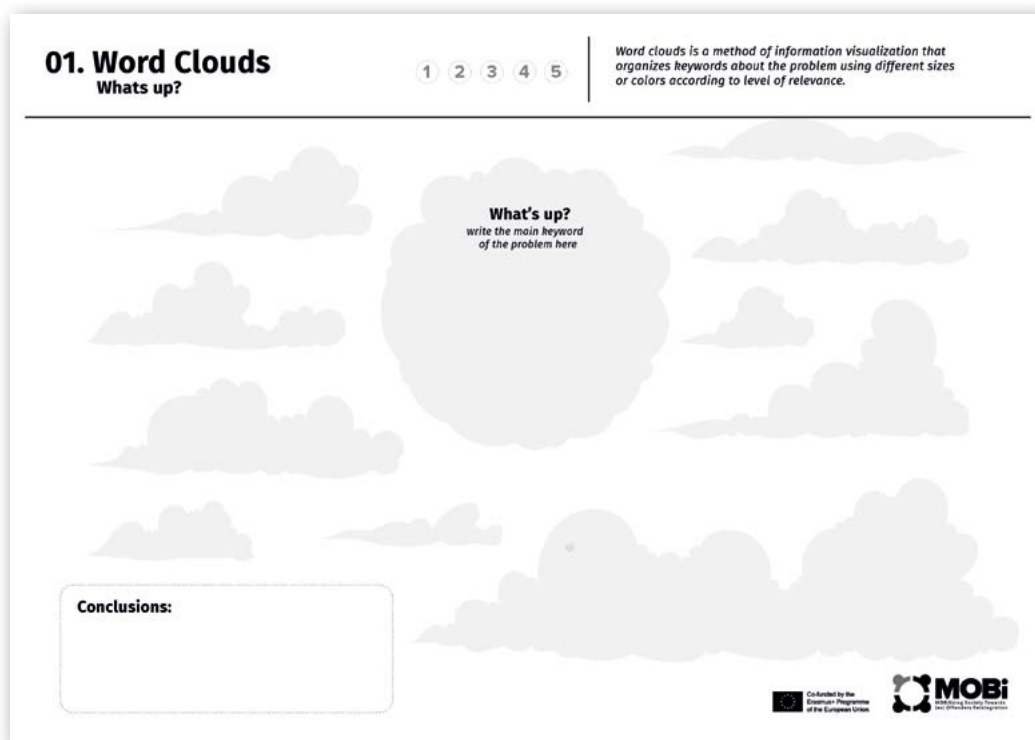


Figura 14 - Nuvole di parole

## 2. Rete tematica



**Che cos'è:** un mix di due tecniche - Rete tematica e Albero dei problemi - che mira a identificare le parole chiave in relazione a qualche domanda, così come le sue cause e le sue conseguenze. Questa tecnica “può aiutare a scomporre sistematicamente i testi in cluster di schemi e temi più semplici e gestibili, e quindi ad esplorare le relazioni tra i temi in modo da poter visualizzare il messaggio più unificante” (MARTIN e HANINGTON, 2012, p.178).

La tecnica può aiutare a definire in quale dei rami (dell'”albero”) sarà il focus principale su cui lavorare, se non è possibile, in un processo di coinvolgimento della comunità, agire su tutte le cause / effetti di un problema.

**Obiettivi:** analizzare e sintetizzare le informazioni, organizzare i fattori legati a un problema, facilitare la comprensione dei dati, identificare i problemi, le cause e le conseguenze.

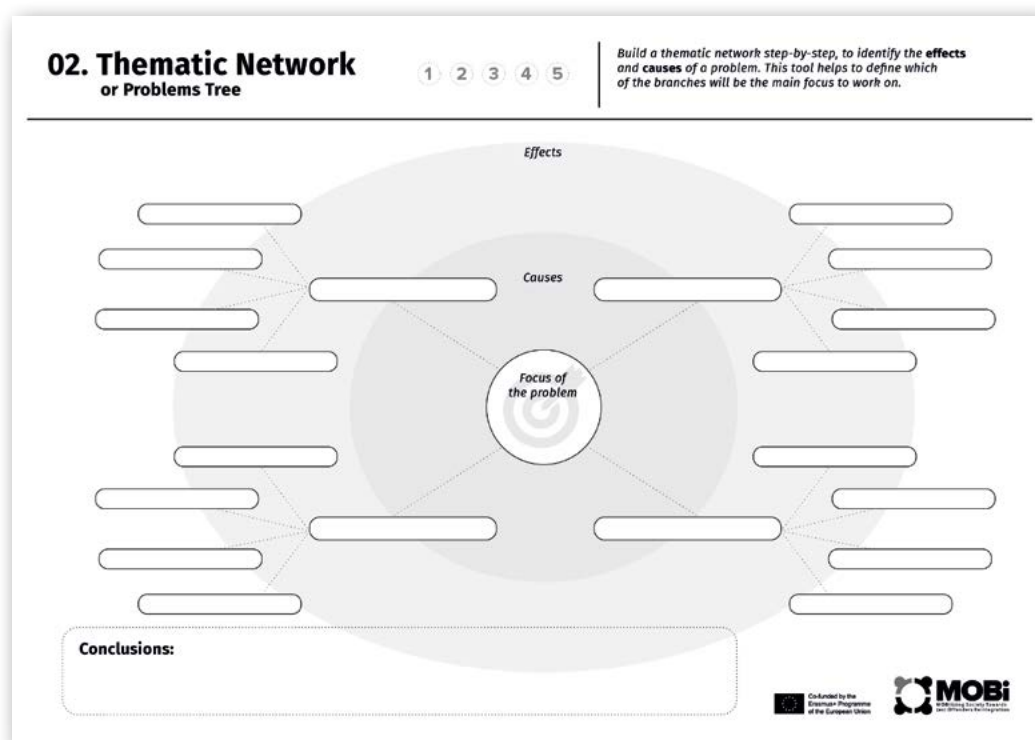


Figura 15 - Rete tematica

### 3. Richiesta contestuale



**Che cos'è:** una tecnica immersiva di osservazione e di intervista che rivela cosa c'è alla base (e invisibile) di qualche domanda. La ricerca contestuale deve essere fatta nel contesto della persona che partecipa all'indagine, nel momento in cui sta facendo la sua azione, come lavora, utilizzando un certo servizio, svolgendo alcune attività legate alla domanda indagata. Il trasferimento di conoscenze sulla struttura del lavoro avviene in modo più affidabile quando le persone parlano di come lavorano mentre svolgono il lavoro. Di conseguenza, i dati della ricerca riflettono in modo affidabile la realtà. Questa tecnica aiuta a capire quale sia l'impatto e l'influenza della cultura sul lavoro, ma anche l'impatto e l'influenza dell'ambiente fisico sul lavoro (MARTIN e HANINGTON, 2012, p.46).

La tecnica può essere utilizzata anche al termine di un processo di coinvolgimento della comunità per valutare gli impatti della soluzione sviluppata (fase 5).

**Obiettivi:** esplorare il contesto, identificare i problemi e sviluppare l'empatia.



## 4. Mappa dell'empatia



**Cos'è:** una mappa da analizzare dal punto di vista degli utenti, da quattro domande: cosa prova? (sulle sue esigenze); cosa vede? (sul suo ambiente); cosa sente? (su altri dicono di lui/lei); e cosa vuole? (sui desideri desiderati per i suoi). Dopo aver risposto alla quarta domanda, si propone di individuare i problemi e le difficoltà in relazione al contesto degli utenti in relazione alla domanda da indagare.

Le mappe dell'empatia dovrebbero essere utilizzate durante tutto il processo per stabilire un terreno comune tra i membri del team e per capire e dare priorità alle esigenze degli utenti.

**Obiettivi:** sviluppare l'empatia, esplorare il contesto, identificare problemi, bisogni e opportunità.

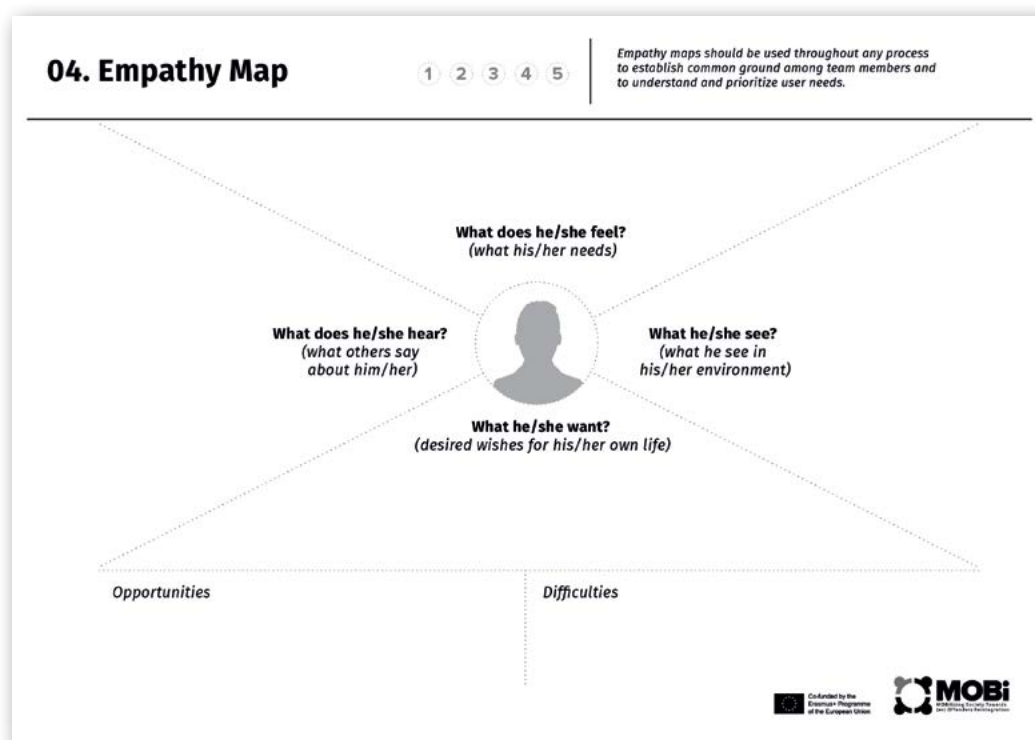


Figura 16 – Mappa dell'empatia

## 5. Analisi S.W.O.T.



**Che cos'è:** una tecnica molto diffusa soprattutto nel mondo degli affari, ha lo scopo di individuare e le principali caratteristiche sul contesto attuale del problema da risolvere, per guidare le prossime fasi del lavoro. L'analisi si basa su risposte a quattro fattori: punti di forza (S), punti deboli (W), opportunità (O) e fili (T). A titolo di esempio, ci sono alcune domande che possono essere poste all'interno di ciascuno dei quattro fattori (EDRAW, 2018):

- (S) Punti di forza: Quali sono i vantaggi? Quali punti di forza possono vedere le persone? Cosa c'è di unico in questo progetto o prodotto?
- (W) Punti deboli: Quali sono i punti deboli che potrebbero essere migliorati? Quali problemi si potrebbero evitare? Quali sono i fattori che potrebbero danneggiare questo progetto? Questo progetto ha risorse limitate?
- (O) Opportunità: Quali sono le opportunità se il progetto ha avuto successo? Come si possono trasformare i punti di forza in opportunità? Ci sono cambiamenti nel contesto che potrebbero portare opportunità a questo progetto?
- (T) Filettature: Ci sono concorrenti esistenti o potenziali che potrebbero influenzare il progetto? Cosa potrebbe mettere a rischio questo progetto? Quali problemi potrebbero mai minacciare il progetto? Ci saranno cambiamenti nel contesto che potrebbero danneggiare il progetto?

**Obiettivi:** esplorare il contesto, identificare i problemi, i bisogni e le opportunità, analizzare e sintetizzare le informazioni.

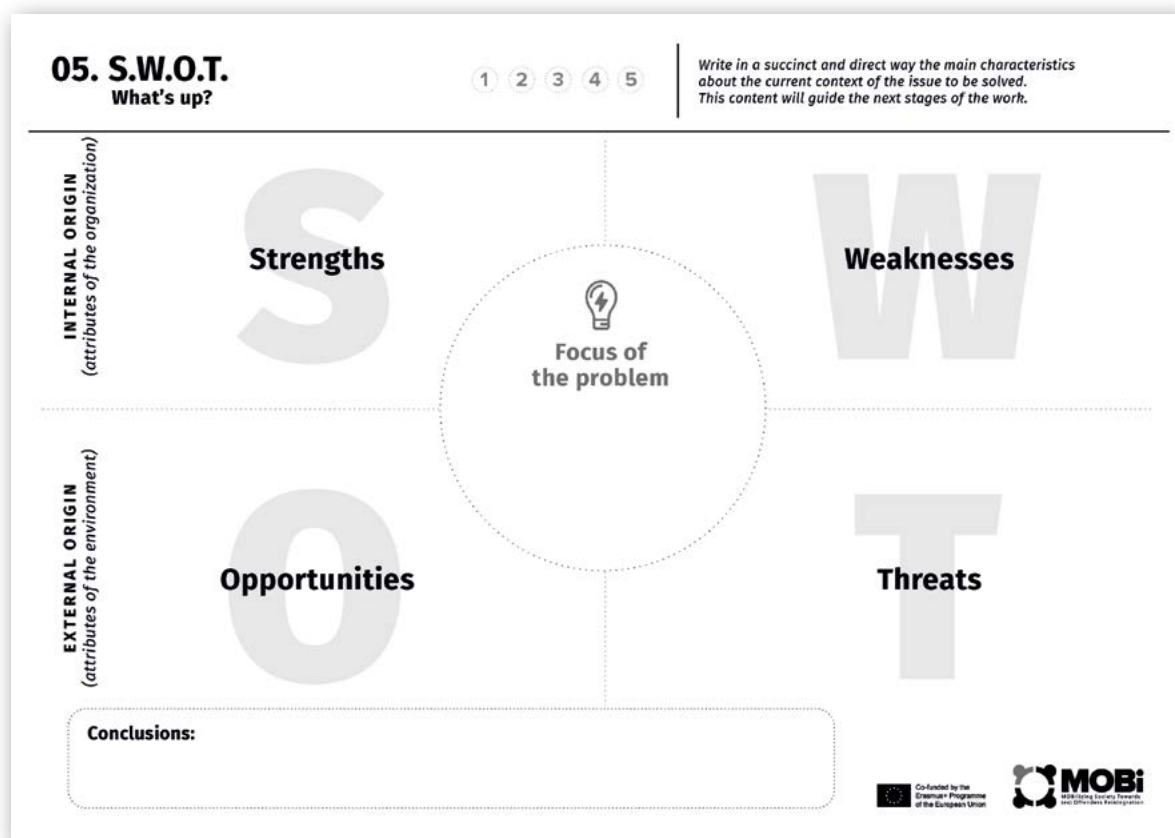


Figura 17 - Analisi S.W.O.T.

## 6. Mappe delle parti interessate



**Che cos'è:** una tecnica adattata che aiuta a consolidare e comunicare visivamente i componenti chiave di un progetto. “Oltre a identificare gli utenti finali, è fondamentale includere le persone che trarranno beneficio dal progetto, coloro che detengono il potere, coloro che potrebbero essere influenzati negativamente e anche coloro che potrebbero ostacolare o sabotare i risultati o i servizi progettati” (MARTIN e HANINGTON, 2012, p. 166).

Nel nostro modello, la Stakeholder Maps, propone di identificare all'interno di una mappa di polarità potere vs. supporto questioni come: quali stakeholder abbiamo il potere di mobilitarci per sostenerci? Oppure, quali stakeholder con potere dovremmo tenere lontano da noi, dal momento che ci impediscono di ottenere un maggiore sostegno?

Inoltre, è possibile utilizzare diversi colori per identificare i tipi di supporto delle parti interessate indicati sulla mappa, come il supporto finanziario, governativo, materiale, di comunicazione, ecc.

**Obiettivi:** esplorare il contesto, identificare gli stakeholder, le opportunità, i bisogni.

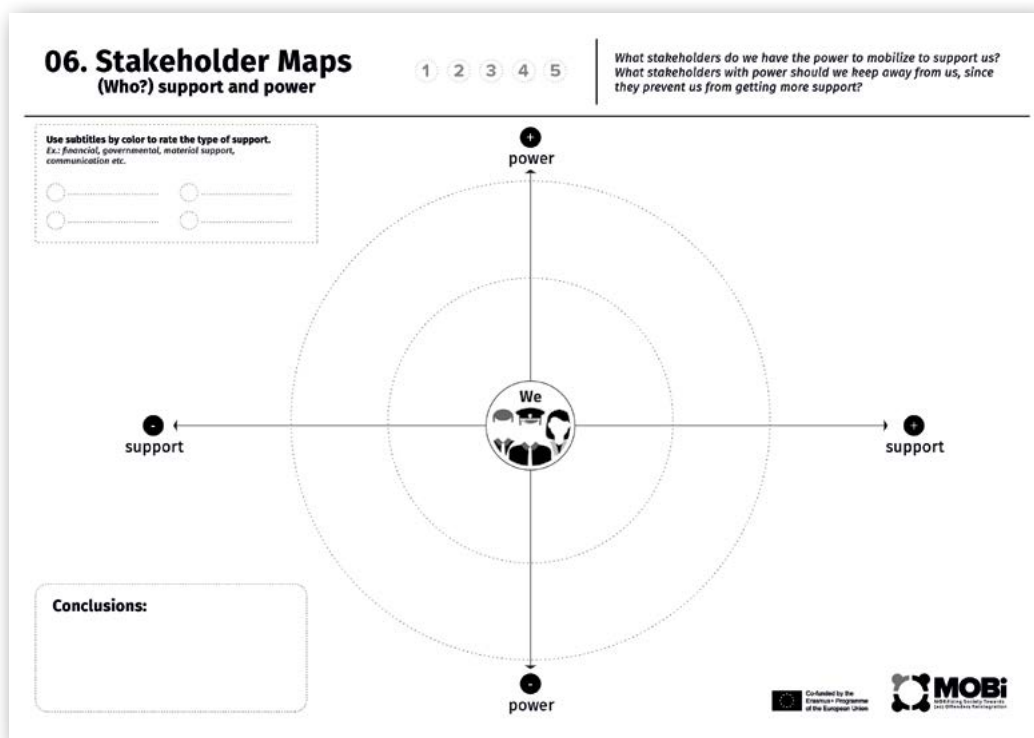


Figura 18 - Mappe delle parti interessate

## 7. Cosa? Perché? Dove? Quando? Come?









**Che cos'è:** una volta che gli stakeholder sono stati rivelati, identificare cosa, perché, quando, dove e come possono sostenerli. La tecnica creata è un passo oltre la mappa degli stakeholder, perché mira a identificare all'interno delle cinque domande. In primo luogo, su cosa ciascuno degli stakeholder può aiutare, aiuta già o non dovrebbe fare; perché sarebbe interessato ad essere coinvolto o quale sia il motivo principale del loro coinvolgimento; dove si trova o dove dovrebbe essere inserito; quando dovrebbe essere coinvolto nel progetto in questione; e infine come può essere coinvolto o come può aiutare a risolvere il problema identificato. In questo senso, nel rivelare il come, si può dire che la tecnica comincia già a delineare alcune possibili soluzioni al problema da parte degli stakeholder identificati.

**Obiettivi:** esplorare il contesto, identificare opportunità ed esigenze, sintetizzare le informazioni.

### 07. What? Why? Where? When? How?

1
2
3
4
5

Once the stakeholders have been revealed, identify what, why, when, where and how they can support them.

	 <b>Who?</b>	 <b>What?</b> <small>(objectives)</small>	 <b>Why?</b>	 <b>Where?</b>	 <b>When?</b>	 <b>How?</b>
Stakeholder 1						
Stakeholder 2						
Stakeholder 3						
Stakeholder 4						
Stakeholder 5						
Stakeholder 6						
Stakeholder 7						
Stakeholder 8						
Stakeholder 9						






Figura 19 - Cosa? Perché? Dove? Quando? Come?

## 8. Corrisponde?



**Che cos'è:** Altra tecnica sviluppata, mira a verificare come le esigenze del CJS (Criminal Justice System) sono o saranno soddisfatte dalle risorse del CSO (Civil Society Organizations). Per fare questo, è necessario mettere in relazione esigenze e risorse, scrivendo e creando linee. Una risorsa può servire a più di un bisogno (e viceversa).

**Obiettivi:** identificare i bisogni e le risorse, scoprire se ci sono ancora questioni irrisolte o possibili risoluzioni; sintetizzare le informazioni.

**08. Does it match?**  
Match CJS' needs and CSO' resources

1 2 3 4 5

Relate (writing and making lines) the needs of the CJS (Criminal Justice System) with the respective resources of the CSO (Civil Society Organizations). A resource can serve more than one need (and vice versa). As in the dotted example.

**CJS' needs**

**CSO' resources**

Co-funded by the European Programme of the European Union

**MOBi**  
Multi-Organizational Business Intelligence

Figura 20 - Corrisponde?

## 9. Casi di studio



**Che cos'è:** la tecnica si riferisce alla ricerca di riferimenti di risoluzioni in contesti simili o in contesti diversi, al fine di ispirare la creazione di strategie. Si possono analizzare sia le qualità che i difetti nei casi, poiché i difetti riscontrati in altri casi possono aiutare a prevenire. Alcune domande pertinenti a questo proposito sono: quali sono le qualità dei casi? Cosa è utile per la nostra risoluzione?

Per organizzare i casi trovati, si suggerisce di creare una tabella (in Excel, ad esempio), inserendo le informazioni più rilevanti di ciascuno di essi, all'interno di categorie, come: titolo del caso, ubicazione, descrizione del suo funzionamento, stakeholder, vantaggio strategico, fonte, ecc.

Per una breve formazione, poiché non ci sarebbe stato il tempo per i partecipanti di cercare i casi per ispirare le loro risoluzioni, sono stati precedentemente preparati 10 casi relativi all'ambiente carcerario, che potrebbero ispirarli a livello di strategie pianificate, tecnologie impiegate, stakeholder, ecc.

**Obiettivi:** ispirare, identificare le opportunità di innovazione.



Figura 21 - Casi di studio

## 10. Brainstorming



**Che cos'è:** il brainstorming è una tecnica generativa di idee utilizzata per stimolare la creatività del gruppo con l'intento di generare concetti e idee su una specifica sfida. In essa i partecipanti suggeriscono idee senza giudizi nel più breve tempo possibile (MARTIN e HINGINGTON, 2012). Il team è incoraggiato a scrivere tutte le idee in post-it. Le idee possono riguardare argomenti quali: tecnologie, esigenze, servizi esistenti, ecc. Per effettuare un brainstorming più redditizio sono indicate alcune linee guida:

1. concentrarsi sull'argomento, cioè non sfuggire alla questione che si sta chiarendo o risolvendo;
2. essere visivi, nel senso che alcune idee sono più veloci e comprensibili per il gruppo se rappresentate come schizzo;
3. rinviare il giudizio, sul non valutare durante il brainstorming se le idee del gruppo sono pertinenti o se sono fattibili, perché questo momento non è per limitare le idee;
4. andare per quantificare, che più idee si generano e meglio è, perché più idee si generano, maggiori sono le possibilità di generare nuove soluzioni;
5. non parlare;
6. incoraggiare le idee folli, poiché queste possono attingere a idee pertinenti;
7. costruire su altre idee, sul collaborare e sul fare combinazioni con le proposte dei colleghi e sul migliorarle;
8. sulla conversazione alla volta, per non confondere il gruppo, si indica al gruppo di essere in sintonia e di non separare le conversazioni; e
9. pensare velocemente, perché facilita avere idee in maggiore quantità ed evitare giudizi.

**Obiettivi:** ispirare, generare idee, identificare opportunità di innovazione.




**10. Brainstorming and guidelines**


1 2 3 4 5

Write all ideas in post-its. Ideas can involve topics such as: technologies, needs, existing services, etc. Below are some guidelines for good brainstorming.


---




**FOCUS**  
on topic




go for  
**QUANTIFY**




**BUILD ON  
OTHER IDEAS**  
*"yes, and..."*




**BE VISUAL**




**DOING**  
*not talking*




**1**  
**conversation**  
*at a time*



**defer  
JUDGMENT**



*encourage*  
**CRAZY**  
*ideas*



**THINK  
FAST**






Figura 22 - Brainstorming

## 11. Definizione della soluzione



**Che cos'è:** tecnica per sintetizzare una soluzione o un problema identificato, attraverso 6 domande. Per questo, in primo luogo deve scrivere la possibile soluzione del problema nel centro (Cosa?) Dopo aver identificato Perché, Chi, Dove, Quando e Come.

**Obiettivi:** esplorare il contesto, identificare problemi, soluzioni e opportunità, analizzare e sintetizzare le informazioni.

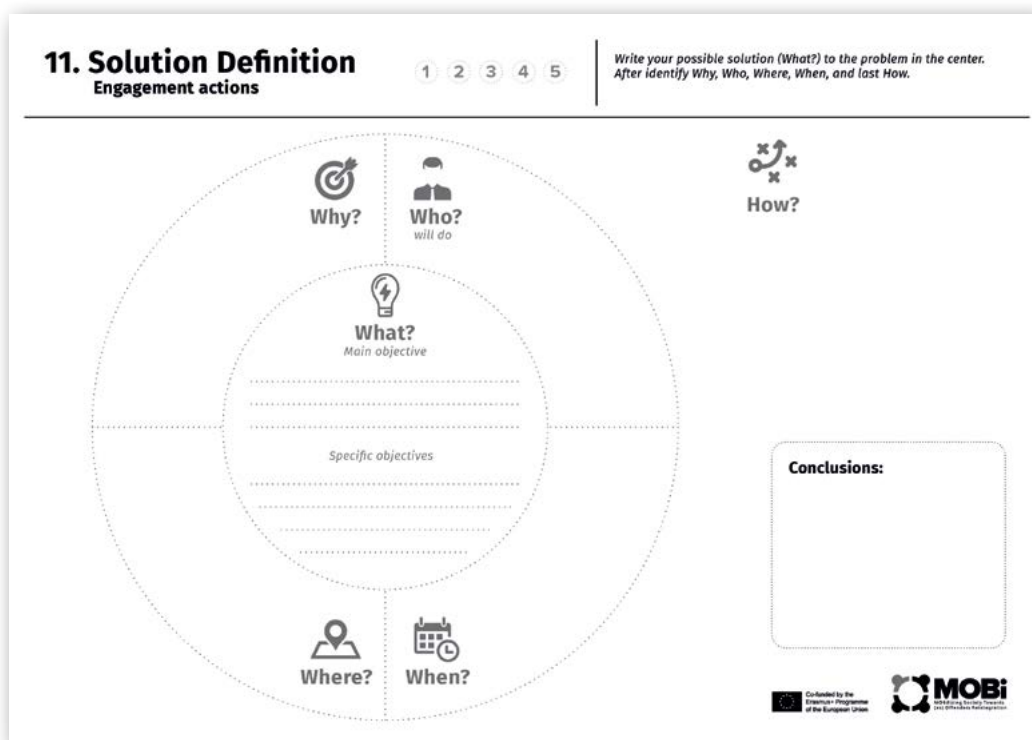


Figura 23 - Definizione della soluzione

## 12. Accordo di collaborazione



**Che cos'è:** per stabilire uno stakeholder impegnato, è opportuno stipulare un accordo di collaborazione. A tal fine viene proposto un modello, che ne guida lo sviluppo, contenente argomenti che possono essere rilevanti.

**Obiettivi:** identificare gli argomenti rilevanti, organizzare le informazioni.

**12. Collaboration Agreement** 1 2 3 4 5

---

Name of the project

\_\_\_\_\_

Agreement concluded between the following parties: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ on the one part, 'the coordinator'  
 and \_\_\_\_\_ 'the partner'.

What was agreed? \_\_\_\_\_

Subject matter of objective: \_\_\_\_\_

Contract duration: \_\_\_\_\_

Obligations: \_\_\_\_\_

Allocation of funds: \_\_\_\_\_

Record Keeping and Reporting - Documents etc \_\_\_\_\_

Banking Details \_\_\_\_\_

Ownership and copyright \_\_\_\_\_

Termination \_\_\_\_\_

Liability \_\_\_\_\_

Confidentiality \_\_\_\_\_

Publicity \_\_\_\_\_

Modification of agreement \_\_\_\_\_

Settlement of Disputes and Applicable Law \_\_\_\_\_

The annexes (if there is, for e.g Financial and contractual rules \_\_\_\_\_

Others? \_\_\_\_\_




Figura 24 - Accordo di collaborazione

### 13. Definizione delle priorità



**Che cos'è:** una tecnica per aiutarvi a registrare le diverse attività/risoluzioni e da questa individuare quali sono le priorità. A tal fine, si raccomanda di iniziare a elencare le risoluzioni che dovrebbero essere fatte categorizzando il proprio livello di importanza in relazione alle categorie “rilevanza strategica”, “tempo necessario”, o altra categoria più appropriata. Dopo di che, aggiungere i valori. Le attività che si sommano al numero maggiore dovrebbero essere una priorità.

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare le priorità.

### 13. Priorities Definition

1
2
3
4
5

Start by listing the activities/resolutions that should be done by categorizing your level of importance in relation to the categories. After that, add the values. Activities that add up to the greatest number should be a priority. Scores: (1) Few; (2) Medium; or (3) A lot.

---

#### Categories

**Strategic  
relevance**  
Score:

**Necessary  
time**  
Score:

**Impact of  
the action**  
Score:

**Expertise to  
implement**  
Score:

1.						→
2.						→
3.						→
4.						→
5.						→
6.						→
7.						→

You can use other categories, such as:  
 Availability of resources; Ease of implementation/maintenance; Feasibility of intervention

Co-funded by the  
European Programme  
of the European Union

Figura 25 - Definizione delle priorità

## 14. Piano di ricerca contestuale



**Cos'è:** tecnica per organizzare i risultati o le priorità del progetto. Si raccomanda di definire all'interno della linea temporale le varie fasi, il lavoro, le sessioni, i responsabili, i partecipanti, il budget, ecc.

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare le priorità.

### 14. Contextual Research Plan

1
2
3
4
5

Organize the actions of the project. Define inside of timeline various stages, work, sessions, responsible, participants, budget etc. You can use colors to differentiate the activities. In the example below, Activity 1 will occur from day 3 to day 21.

	Month 1	Month 2
Time	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
Activities	Ex: Activity 1 (Days 3-21)      Ex: Activity 2 (Days 10-18)	
Resources	Resources to do Activity 1 (Days 3-21)	
Tools	Tools to do Activity 1 (Days 3-21)	
Who responsible	Responsibles to do Activity 1 (Days 3-21)	
other		

Figura 26 - Piano di ricerca contestuale

## 15. Soluzione Storyboard



**Cos'è:** tecnica utilizzata nella produzione di film, per rappresentare le scene future da sviluppare. In questo caso, si sfrutta per rendere visibile una strategia, per spiegare come funzionano le soluzioni di sistema. È più importante che ti aiuti a riflettere a fondo sul tuo concetto piuttosto che a creare qualcosa di bello. Dopo averlo fatto, si raccomanda di condividere lo storyboard con gli stakeholder per raccogliere feedback sullo scopo della soluzione (MARTIN e HINGINGTON, 2012).

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare le priorità, rendere il processo visibile agli stakeholder, facilitare la comprensione della soluzione.

### 15. Solution Storyboard

(one per solution)

1 2 3 4 5

Constructing narratives that explain how system solutions work. It's more important that it helps you fully think through your concept than create something that looks beautiful. Once you're done, act out the Storyboard to your stakeholders for feedback.

Scene: ..... <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>	Scene: ..... <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>	Scene: ..... <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>
Scene: ..... <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>	Scene: ..... <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>	Scene: ..... <div style="border: 1px solid black; height: 80px; margin-top: 5px;"></div>

Figura 27 - Soluzione Storyboard

## 16. Lista di controllo per l'implementazione l'azione di impegno



**Che cos'è:** è una lista di controllo con domande rilevanti da utilizzare nella fase di implementazione dell'impegno. Tra le risposte vi sono: conflitti tra gli stakeholder partecipanti, mancanza di volontà di impegnarsi, stanchezza degli stakeholder, bilanciamento tra stakeholder deboli e forti, lo scopo e la portata dell'impegno, il processo di coinvolgimento e le tempistiche, il tipo di contributo che ci si aspetta dagli stakeholder invitati, il tipo di benefici che i partecipanti ricevono, ecc. (MOOLGROUP, 2017).

La lista di controllo può essere utilizzata sia per ricordare cosa deve essere fatto nell'impegno, sia durante o dopo l'impegno, per valutare i risultati ottenuti.

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare le priorità, aiutare a ricordare i diversi compiti da svolgere.

**1 2 3 4 5**

### 16. Checklist for Implementing the Engagement Action

---

**1. IDENTIFY AND PREPARE FOR ENGAGEMENT RISKS**  
*The responsible for the engagement action should identify engagement risks that may include:*

- conflicts between participating stakeholders \_\_\_\_\_
- unwillingness to engage \_\_\_\_\_
- stakeholder fatigue \_\_\_\_\_
- balancing weak versus strong stakeholders \_\_\_\_\_

---

**2. BRIEF STAKEHOLDERS ABOUT ENGAGEMENT**  
*Note: The brief should be sent to named individuals rather than to an organisation well in advance for the action. The information included in the brief should contain:*

- the purpose and scope of the engagement \_\_\_\_\_
- the engagement process and timelines \_\_\_\_\_
- what kind of contribution is expected from the invited stakeholders? \_\_\_\_\_
- what kind of benefits are the participants receive? \_\_\_\_\_
- logistical and practical information about the engagement \_\_\_\_\_
- the nature of the issues, the risks and opportunities associated with them \_\_\_\_\_
- how the issues are currently managed within the organisation? \_\_\_\_\_
- what policies and systems are already in place? \_\_\_\_\_
- what the organisation can and wants to do about the issues? \_\_\_\_\_

---

**3. DOCUMENT THE ENGAGEMENT AND ITS OUTPUTS**  
*Note: The Stakeholder Tracker Database shall*

- the purpose and aims of the engagement \_\_\_\_\_
- the methods used \_\_\_\_\_
- who participated and who did not \_\_\_\_\_
- the time frame \_\_\_\_\_
- a summary of stakeholder concerns, expectations and perceptions \_\_\_\_\_
- a summary of key discussions and interventions \_\_\_\_\_
- outputs (e.g. queries, proposals, recommendations, agreed decisions and actions) \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_




Figura 28 - Lista di controllo per l'attuazione dell'azione di impegno

## 17. Seguito



**Cos'è:** tecnica creata per seguire l'andamento delle azioni, riempire con gli stakeholder i risultati già raggiunti. Monitorando il processo passo dopo passo, diventa possibile identificare se questi funzionano bene o meno e proporre miglioramenti anche durante il suo svolgimento. La tecnica permette di prevedere e di rimediare a possibili fallimenti del progetto. L'azione può essere svolta in un focus group o in una riunione.

**Obiettivi:** seguire il processo di attuazione dell'impegno, organizzare le informazioni, prevedere i fallimenti del progetto.

### 17. Follow Up

1
2
3
4
5

To follow the progress of the actions, fill with the stakeholders the results already achieved. The action can be done in a focus group or meeting.

---

**Status**  
(did, doing or not yet)

**Responsible**  
(or team)

**Important**  
(What needs improvement?  
What did not work?)

Activities	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			
	6.			
	7.			

Co-funded by the  
European Programme  
of the European Union

**MOBi**  
Municipal Openness  
and Inclusive Participation

Figura 29 - Seguito



## 18. Valutazione della soluzione



**Che cos'è:** valutare se le azioni hanno raggiunto gli obiettivi di engagement proposti assegnando ad ognuna di esse un valore di soddisfazione. La tecnica mira a fornire dati qualitativi su ogni livello di soddisfazione delle azioni eseguite, cioè, in qualche modo soddisfa (punteggio 1), soddisfazioni (punteggio 2) o fortemente soddisfa (punteggio 3).

Le domande potrebbero essere come: Risolvere il problema? Promuove la partecipazione di varie entità della società? Migliorare la qualità della vita degli ex delinquenti? Logicamente queste domande possono essere cambiate per altri per avere più senso con la problematica esistente.

**Obiettivi:** sintetizzare le informazioni, valutare il processo.

### 18. Solution Evaluation

1
2
3
4
5

Evaluate whether the actions met the proposed engagement goals by assigning satisfaction value to each of them.  
**Scores: (1) Somewhat satisfies; (2) Satisfies; or (3) Strongly satisfies**

**Actions done**

	ACTION 1	ACTION 2	ACTION 3	ACTION 4	ACTION 5	ACTION 6	ACTION 7	ACTION 8
Ex.: Solve the problem?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Promotes the participation of various entities of society?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Improve the quality of life of ex-offenders?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Is it feasible in time and resources?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Improve the relations of the justice system with society?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
<b>Total:</b>								

Quality attributes

Figura 30 - Valutazione della soluzione

## 19. Valutazione dell'impegno



**Che cos'è:** per valutare l'impegno rispondendo alle quattro domande chiave. (1) Processo, per valutare come è stato l'impegno (progettazione e implementazione); (2) Appropriatelyzza, se l'impegno è stato appropriato e quanto bene il pubblico e gli stakeholder accettano il processo; (3) Raggiungimento, se il livello degli stakeholder è stato raggiunto (come); e (4) Risultati, se sono stati raggiunti i risultati previsti del processo di coinvolgimento.

**Obiettivi:** sintetizzare le informazioni, valutare il processo.

**19. Engagement Evaluation** 1 2 3 4 5 Answer the four questions to assess the level of engagement.

<b>Process</b> how was the engagement? (design and implementation) 	<b>Appropriateness</b> was the engagement appropriate and how well did the public and stakeholders accept the process? 
<b>Reach</b> the stakeholders were reached? (how) 	<b>Outcomes</b> were the intended outcomes of the engagement process achieved? 

**Conclusions:**

Co-funded by the  
European Programme  
of the European Union

**MOBi**  
Municipal Openness  
and Transparency

Figura 31- Valutazione dell'impegno

## 20. Focus Group



**Che cos'è:** la dinamica creata da un piccolo gruppo di persone ben scelte, quando è guidata da un moderatore esperto, può fornire una profonda comprensione di temi, modelli o problemi.

Se reclutati correttamente e sotto la guida di un moderatore esperto, i partecipanti possono rapidamente accettarsi l'un l'altro come coetanei. In un contesto tra pari (dove la paura di essere giudicati è diminuita), i partecipanti sono più propensi a condividere esperienze, storie, ecc. (MARTIN e HINGINGTON, 2012).

Il Focus Group può essere applicato all'inizio del processo di coinvolgimento, per comprendere il problema esistente, come nella fase di implementazione, per seguire ciò che è già stato fatto, ancora in tempo per modificare qualche parte o attività del processo, o con il processo già finito.

**Obiettivi:** facilitare la comprensione dei dati, identificare i problemi, le cause e le conseguenze, valutare il processo, stimolare la comunicazione e lo scambio di informazioni con gli stakeholder.

## 21. Lista di controllo per il rapporto di finanziamento



**Che cos'è:** per aiutarvi a ricordare le questioni rilevanti da inserire nel rapporto dopo il processo di implementazione e valutazione. Ricordare di identificare: indicatori quantitativi, come il numero di persone coinvolte, i tassi di crescita, le risorse, il livello di partecipazione dei gruppi di stakeholder, il livello di soddisfazione degli stakeholder, l'aggiornamento degli input delle attività; e indicatori qualitativi, come i cambiamenti di atteggiamento, l'emergere della leadership, la capacità di auto-monitoraggio, i miglioramenti nella solidarietà, i cambiamenti comportamentali.

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare i problemi, aiutare a ricordare i diversi compiti svolti.

**21. Checklist for Engagement Report**    1 2 3 4 5

---

**1. QUANTITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:**

- The number of people Involved \_\_\_\_\_
- Growth rates \_\_\_\_\_
- Resources \_\_\_\_\_
- Prices \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder group participation \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder satisfaction, opinion \_\_\_\_\_
- Update of activity inputs, e.g. loans, school enrolment, children vaccinated, etc. \_\_\_\_\_
- Adoption of activity outputs, e.g. technologies, manuals, newsletters, guidelines, etc. \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

---

**2. QUALITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:**

- Attitude changes \_\_\_\_\_
- Emergence of leadership \_\_\_\_\_
- Ability to self-monitor \_\_\_\_\_
- Improvements in solidarity \_\_\_\_\_
- Behavioural changes \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Figura 32 - Lista di controllo per il rapporto di impegno

## 22. Cross-fertilizzazione



**Che cos'è:** chiamata anche “charrette design”, la tecnica si ispira al processo di natura biologica. Ogni gruppo ha 10 minuti per fare uno schizzo. Dopo questo, due persone (per ogni gruppo) dovrebbero passare a tavoli diversi, mentre la terza persona rimane al tavolo. Ogni persona porta avanti le idee migliori di ogni gruppo, e l'impollinazione incrociata delle idee migliori comincia ad emergere e ad informare concetti di design superiori. Un'altra funzione di questa tecnica è quella di valutare le idee degli altri gruppi (MARTIN e HINGINGTON, 2012).

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare i problemi, aiutare a ricordare i diversi compiti svolti.



Figura 33 - Fonte di fertilizzazione incrociata: Martin e Hingington, 2012.

## 23. Scenari



**Che cos'è:** È una tecnica di supporto al processo decisionale, che consente il dialogo e la condivisione delle conoscenze tra gli stakeholder. Attraverso la mappa delle polarità “risorse vs. tempo” (o altre polarità), è possibile creare 4 scenari per decidere quale scegliere. Ogni scenario creato dovrebbe mostrare quale sarà l'idea (Cosa?) e come sarà fatto (Come?).

**Obiettivi:** generare idee, organizzare le informazioni, confrontare le soluzioni, sintetizzare le informazioni, identificare le priorità, facilitare la comprensione della soluzione.

**21. Checklist for Engagement Report** 1 2 3 4 5

---

**1. QUANTITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:**

- The number of people Involved \_\_\_\_\_
- Growth rates \_\_\_\_\_
- Resources \_\_\_\_\_
- Prices \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder group participation \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder satisfaction, opinion \_\_\_\_\_
- Update of activity inputs, e.g. loans, school enrolment, children vaccinated, etc. \_\_\_\_\_
- Adoption of activity outputs, e.g. technologies, manuals, newsletters, guidelines, etc. \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

---

**2. QUALITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:**

- Attitude changes \_\_\_\_\_
- Emergence of leadership \_\_\_\_\_
- Ability to self-monitor \_\_\_\_\_
- Improvements in solidarity \_\_\_\_\_
- Behavioural changes \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Figura 34 - Scenari

## 24. Registrazione delle riunioni



**Che cos'è:** Tecnica per registrare l'evoluzione del processo di coinvolgimento. Per prima cosa individuare le attività da svolgere o approvare. Nel punto di sequenza i vostri progressi all'interno degli elementi elencati, come: linee temporali, locali, responsabili, strumenti, risorse.

**Obiettivi:** organizzare le informazioni, sintetizzare le informazioni, identificare le priorità.

### 24. Registration of Meetings

1
2
3
4
5

Tool to record the evolution of the engaging process. First identify the activities to be done or endorsed. In the sequence point your progress within the listed items.

---

✓ Status
📅 Timelines
👤 Local
👥 Responsibles
🔧 Tools
📁 Resources
📌 Notes Important

Activities	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
	6.						
	7.						
	8.						
	9.						
	10.						
	11.						
	12.						

Meeting number:

Date and place:

Participants of the meeting:

Co-funded by the  
European Programme  
of the European Union

**MOBi**  
Multi-Objective Business Integration

Figura 35- Registrazione delle riunioni







# Formazione professionale

# 5. Formazione professionale

La metodologia sviluppata è stata testata durante il “MOBi The Short Term Joint Staff Training Event” che si è svolto il 25, 26 e 27 marzo a Roma. I partecipanti hanno incluso 22 professionisti - delle aree sociali che lavorano con CJS - membri di organizzazioni partner nello sviluppo del progetto MOBi: *Senato di Giustizia e Costituzione di Brema e Hoppenbank e.V. (Germania)*, *Associazione Antigone (Italia)*, *DGRSP - Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais - e Aproximar, Cooperativa de Solidariedade Social (Portogallo)*, *Centro per la promozione dell'apprendimento permanente - CPIP e il Penitenziario di Baia Mare (Romania)*.

Nella figura, di seguito, è riportata una sintesi grafica sul piano di sessioni effettuate nei 3 giorni.

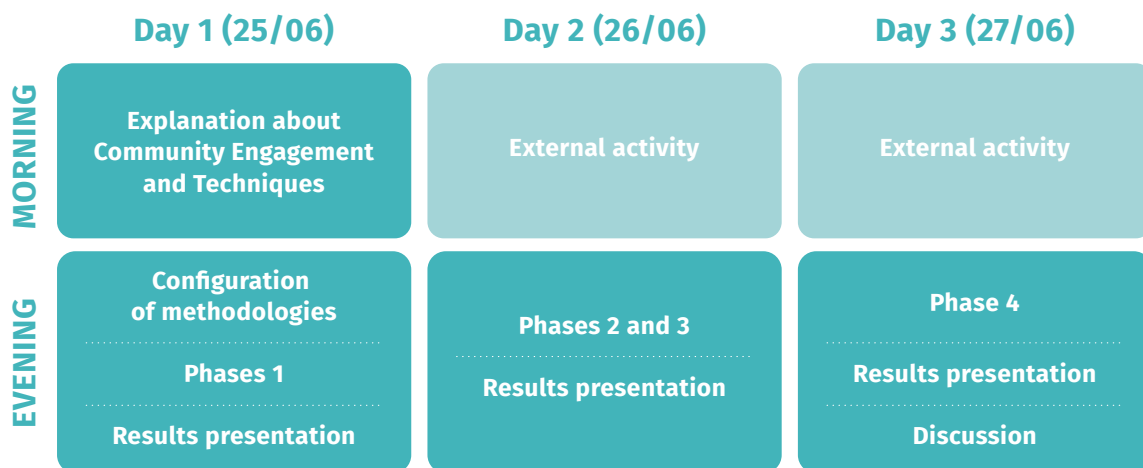


Figura 36 - Piano delle sessioni

Lo scopo dell’evento era quello di testare, attraverso un approccio attivo e partecipativo, la metodologia e i metodi sviluppati. Per rivelare come utilizzare la metodologia (fasi da 1 a 4) e le tecniche, ai partecipanti è stata posta la seguente domanda durante tutto il processo: Nella realtà

dei nostri paesi, di cosa abbiamo bisogno per migliorare il processo di impegno tra comunità e sistema di giustizia penale (CJS)?

E' importante sottolineare che la fase 5 del processo, sebbene sia presente anche nella scheda di pianificazione (vedi sotto), non può essere fatta durante la Formazione Breve, perché si riferisce ad una fase successiva all'implementazione del processo, alla valutazione e alla diffusione del progetto, e quindi avrà senso solo dopo che le idee saranno state testate.

Durante tutto il processo, i partecipanti hanno potuto scegliere quali metodi utilizzare, in quanto adattabili alle diverse fasi del processo. I partecipanti sono stati divisi in 4 gruppi a seconda del loro paese per un più facile adattamento al contesto del loro paese: Germania (6 componenti), Italia (3 componenti), Portogallo (3 componenti) e Romania (7 componenti). I membri dell'Aproximar hanno partecipato all'evento come formatori, diffondendo informazioni metodologiche e guidando lo sviluppo del processo.

Poiché nei 3 giorni (25-27 marzo) ci sarebbe stata solo 1 ora circa per completare ciascuna delle fasi, è stato richiesto che in 30 minuti ogni team pianificasse le proprie strategie scegliendo solo due metodi da utilizzare per ogni fase. Nella figura sottostante è riportato il record di pianificazione di uno dei gruppi.

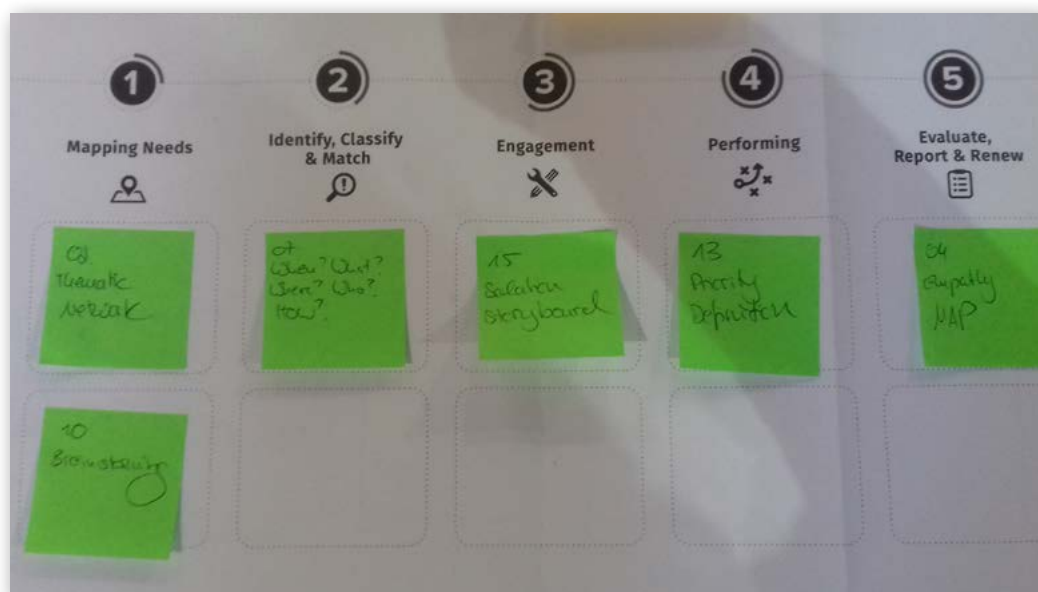


Figura 37 - Pianificazione della metodologia

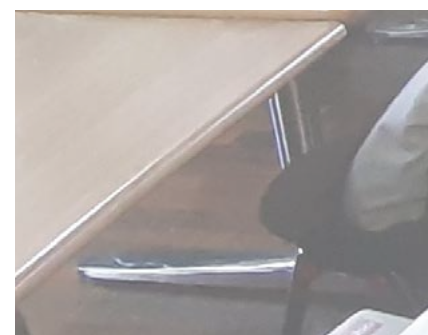


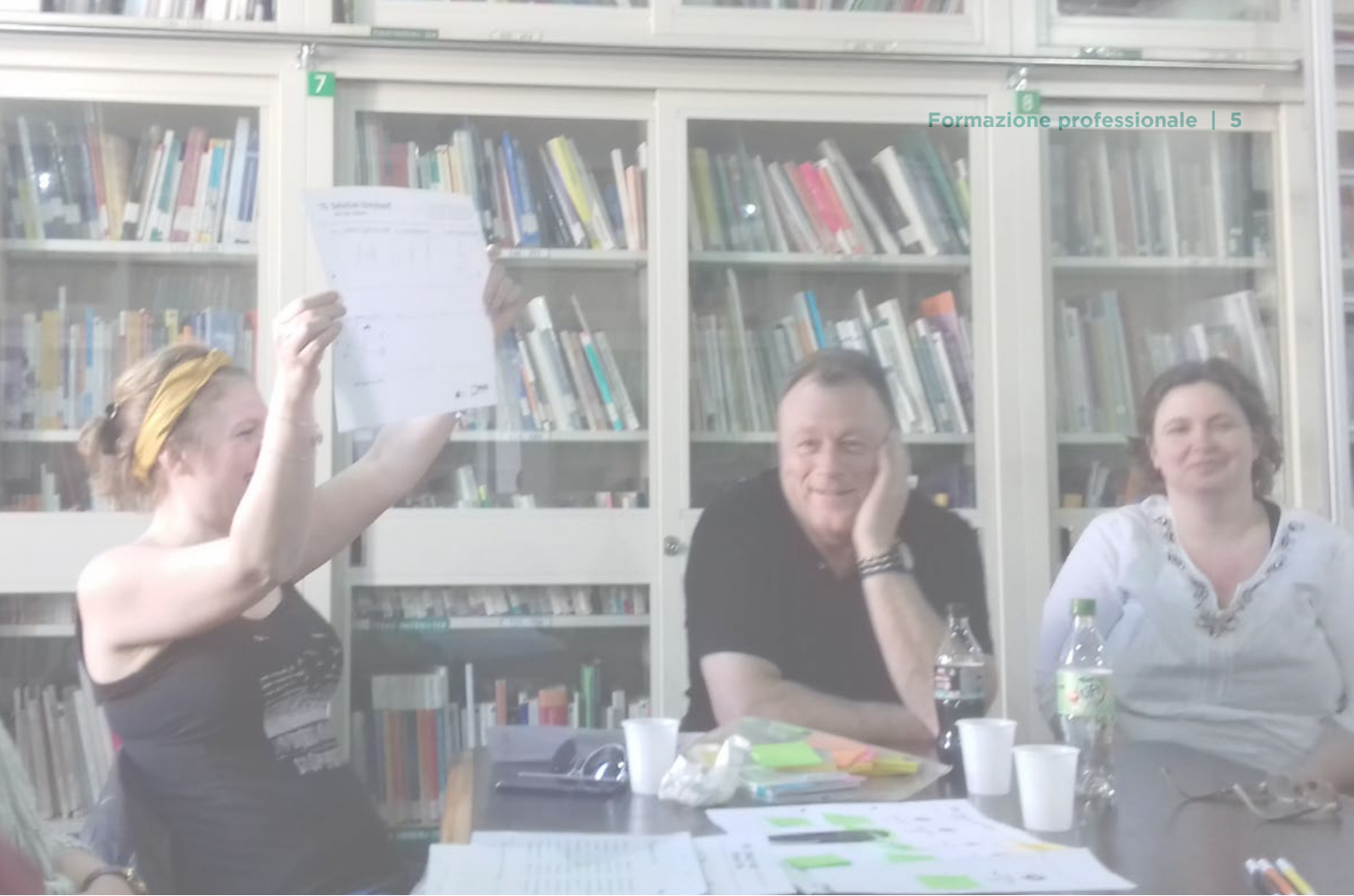
## Valutazione

Il 27, dopo che ciascuno dei gruppi ha completato le fasi del processo (eccetto l'ultima), ad ogni gruppo è stato chiesto di rivelare le tecniche utilizzate, nonché i problemi individuati, le difficoltà incontrate, mappato gli stakeholder e le soluzioni trovate al problema. Alla fine di ogni presentazione, si chiedeva se gli strumenti avessero aiutato in questo processo. I quattro gruppi hanno convenuto che gli strumenti sono stati utili, ma non hanno indicato carenze negli strumenti, né hanno suggerito modifiche.

Tuttavia, durante tutto il processo e dopo aver analizzato i materiali che ciascuno dei gruppi ha riempito, i tutor del progetto (Aproximar CRL) hanno identificato alcuni difetti, sia nel processo che negli strumenti che possono essere corretti:

- Per quanto riguarda il processo, raccomandare strumenti “obbligatori” per il successo della metodologia. Pertanto, nella griglia delle tecniche nella parte in cui i livelli di importanza sono, con l'icona di un diamante giallo, sarà quello di evidenziare gli utensili necessari per essere riempiti.
- Cambiare i dettagli di alcune tecniche. In questo senso, coloro che hanno bisogno di miglioramenti sono già stati corretti nel capitolo 5 di questo materiale.
- Creazione dell'utensile supplementare 23. Scenari (spiegati nel tool 10 feedback)
- Creazione di un altro strumento per la registrazione delle riunioni (24).









**06**

# **Raccomandazione per la misurazione dell'impatto**

# 6. Raccomandazione per la misurazione dell'impatto

Per misurare l'efficienza della metodologia sviluppata, si raccomanda di utilizzare tre tecniche già rivelate in questo rapporto. Il primo di questi è più quantitativo: 18. Valutazione delle soluzioni, per valutare le azioni che hanno raggiunto gli obiettivi di impegno proposti assegnando a ciascuno di essi un valore di soddisfazione. La tecnica ha lo scopo di fornire dati qualitativi su ogni livello di soddisfazione delle azioni eseguite, vale a dire, in qualche modo soddisfa (punteggio 1), soddisfazioni (punteggio 2) o fortemente soddisfa (punteggio 3).

Pertanto, suggeriamo che tutti i team che svolgono il processo sviluppino congiuntamente i criteri di analisi presenti nella tecnica, che come suggerimento

## 18. Solution Evaluation

1
2
3
4
5

Evaluate whether the actions met the proposed engagement goals by assigning satisfaction value to each of them.  
 Scores: (1) Somewhat satisfies; (2) Satisfies; or (3) Strongly satisfies

---

**Actions done**

	ACTION 1	ACTION 2	ACTION 3	ACTION 4	ACTION 5	ACTION 6	ACTION 7	ACTION 8
Ex.: Solve the problem?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Promotes the participation of various entities of society?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Improve the quality of life of ex-offenders?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Is it feasible in time and resources?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Improve the relations of the justice system with society?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Total:								

Quality attributes

Co-funded by the European Programme of the European Union

**MOBI**  
 Mobilising Community Justice

Figura 38 - Valutazione della soluzione



sono: Risolvere il problema? Promuove la partecipazione di varie entità della società? Migliorare la qualità della vita degli ex detenuti? È fattibile in termini di tempo e di risorse? Migliorare le relazioni del sistema giudiziario con la società?





Un'altra tecnica (interamente qualitativa) è la 19. Valutazione dell'impegno, per valutare l'impegno rispondendo alle quattro domande chiave. (1) Processo, per valutare come è stato l'impegno (progettazione e implementazione); (2) Appropriatelyzza, se l'impegno è stato appropriato e quanto bene il pubblico e gli stakeholder accettano il processo; (3) Raggiungimento, se il livello degli stakeholder è stato raggiunto (come); e (4) Risultati, se sono stati raggiunti i risultati previsti del processo di coinvolgimento.

## 19. Engagement Evaluation


1
2
3
4
5

Answer the four questions to assess the level of engagement.

---

<p style="text-align: center;"><b>Process</b> <small>how was the engagement? (design and implementation)</small></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Appropriateness</b> <small>was the engagement appropriate and how well did the public and stakeholders accept the process?</small></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Reach</b> <small>the stakeholders were reached? (how)</small></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Outcomes</b> <small>were the intended outcomes of the engagement process achieved?</small></p> 

**Conclusions:**



Co-funded by the  
European Programme  
of the European Union




Figura 39 - Valutazione dell'impegno

La terza tecnica raccomandata per misurare l'impatto della metodologia applicata è la 21. Lista di controllo per il rapporto di impegno, utile per ricordare le questioni rilevanti da inserire nel rapporto dopo il processo di implementazione e valutazione. Ma in questo caso, può aiutare a ottenere informazioni da valutare.

## 21. Checklist for Engagement Report 1 2 3 4 5

---

**1. QUANTITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:**

- The number of people involved \_\_\_\_\_
- Growth rates \_\_\_\_\_
- Resources \_\_\_\_\_
- Prices \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder group participation \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder satisfaction, opinion \_\_\_\_\_
- Update of activity inputs, e.g. loans, school enrolment, children vaccinated, etc. \_\_\_\_\_
- Adoption of activity outputs, e.g. technologies, manuals, newsletters, guidelines, etc. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

---

**2. QUALITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:**

- Attitude changes \_\_\_\_\_
- Emergence of leadership \_\_\_\_\_
- Ability to self-monitor \_\_\_\_\_
- Improvements in solidarity \_\_\_\_\_
- Behavioural changes \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_





Figura 40 - Lista di controllo per il rapporto di impegno

# 7. Bibliografia

BORBA, Gustavo Severo de; ROSA, Mirela; FREIRE, Karine. S.O.S Criativo: Kit para explorar, criar e testar ideias. 2013.

COMMUNITY PLACES. Community Planning Toolkit - Community Engagement, 2014. In.: [www.communityplanningtoolkit.org](http://www.communityplanningtoolkit.org)

CTB. Community Tool Box. 2019. In.: <https://ctb.ku.edu/en/creating-and-maintaining-partnerships>

EDRAW. Mind Map for SWOT Analysis. 2019. In.: <https://www.edrawsoft.com/mind-map-swot-analysis.php>

KUMAR, Vijay. 101 design methods: a structured approach for driving innovation in your organization. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2013.

MARTIN, Bella; HANINGTON, Bruce. Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Rockport Publishers, 2012.

MOLGROUP. Community Engagement Methodology Guide. 2017. In.: [https://molgroup.info/images/molgroup/pdf/press\\_centre/publications/mol\\_group\\_community\\_engagement\\_guide.pdf](https://molgroup.info/images/molgroup/pdf/press_centre/publications/mol_group_community_engagement_guide.pdf)

MYHILL, Andy. Community engagement in policing: Lessons from the literature. First published 2006, reprinted 2012. In.: [https://whatworks.college.police.uk/Research/Documents/Community\\_engagement\\_lessons.pdf](https://whatworks.college.police.uk/Research/Documents/Community_engagement_lessons.pdf)

SCDE (2016). The National Standards for Community Engagement. In: [www.voicescotland.org.uk](http://www.voicescotland.org.uk).

UNODC, C. (2006). Non-Custodial measures: Social Reintegration. Criminal Justice Assessment Toolkit. United Nations. New York. In: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/cjat\\_eng/4\\_Social\\_Reintegration.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/cjat_eng/4_Social_Reintegration.pdf)

# Allegati

# Techniques

01. Word Clouds	1	2	3	4	5		
02. Thematic Network	1	2	3	4	5		
03. Contextual Inquiry	1	2	3	4	5		
04. Empathy Map	1	2	3	4	5		
05. S.W.O.T.	1	2	3	4	5		
06. Stakeholder Maps	1	2	3	4	5		
07. What? Why? Where? When? How?	1	2	3	4	5		
08. It's Match?	1	2	3	4	5		
09. Study Cases	1	2	3	4	5		
10. Brainstorming	1	2	3	4	5		
11. Solution Definition	1	2	3	4	5		
12. Collaboration Agreement	1	2	3	4	5		
13. Priorities Definition	1	2	3	4	5		
14. Contextual Research Plan	1	2	3	4	5		
15. Solution Storyboard	1	2	3	4	5		
16. Checklist for Engagement Action	1	2	3	4	5		
17. Follow Up	1	2	3	4	5		
18. Solution Evaluation	1	2	3	4	5		
19. Engagement Evaluation	1	2	3	4	5		
20. Focus Group	1	2	3	4	5		
21. Checklist for Engagement Report	1	2	3	4	5		
22. Cross-fertilization	1	2	3	4	5		
23. Scenarios	1	2	3	4	5		
24. Registration of Meeting	1	2	3	4	5		

## Legends:

### PHASES:

- 1** Mapping Needs
- 2** Identify, Classify & Match
- 3** Engagement
- 4** Performing
- 5** Evaluate, Report & Renew

### ASSOCIATED WORKLOAD:

**Short**  
20min - 1h

**Medium**  
1h - 3h

**Long**  
3h or more

### TECHNIQUES RELEVANCE:

**Mandatory**

**Optional**

# 01. Word Clouds

## Whats up?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Word clouds is a method of information visualization that organizes keywords about the problem using different sizes or colors according to level of relevance.

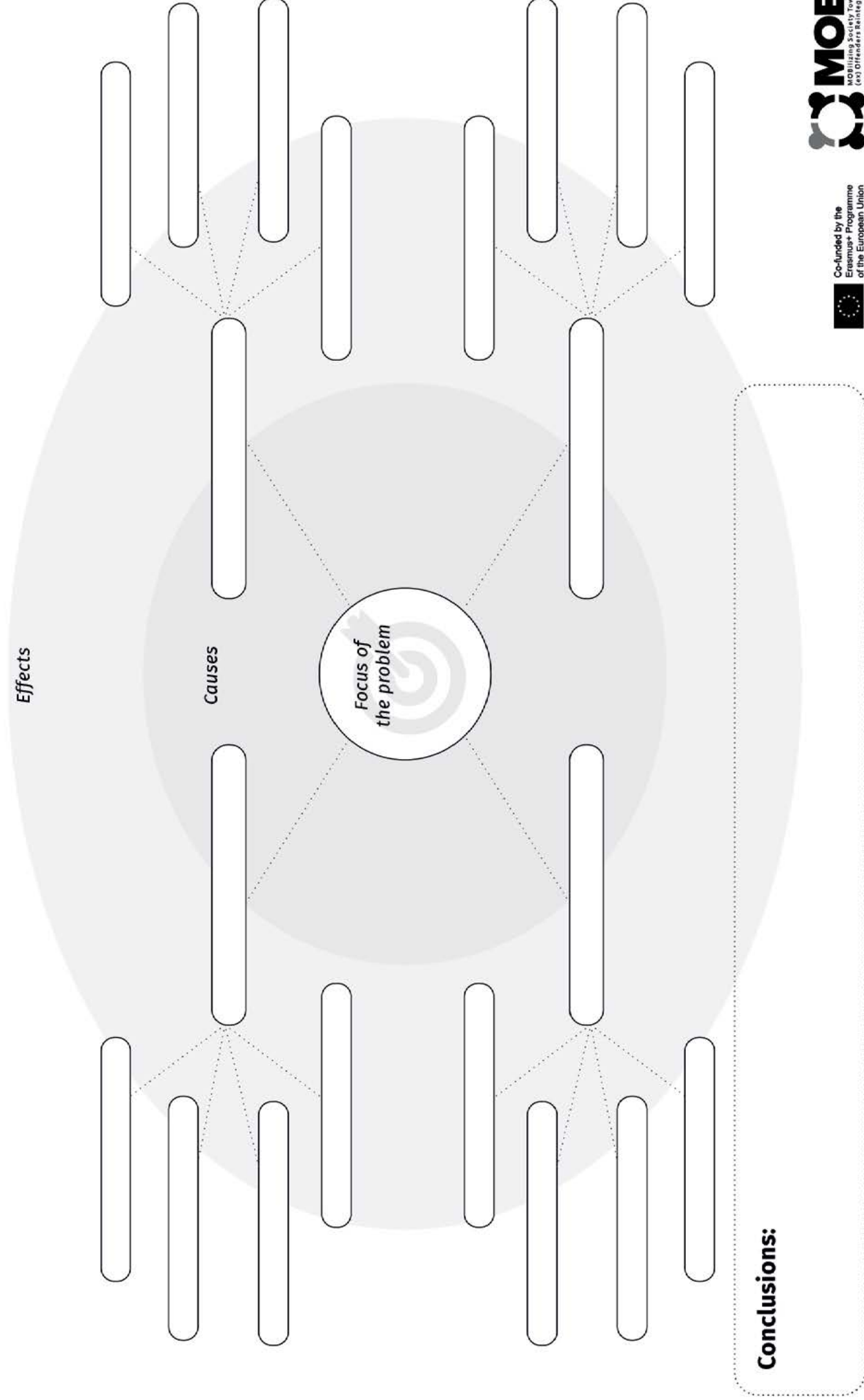
**What's up?**  
write the main keyword  
of the problem here

**Conclusions:**

# 02. Thematic Network or Problems Tree

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

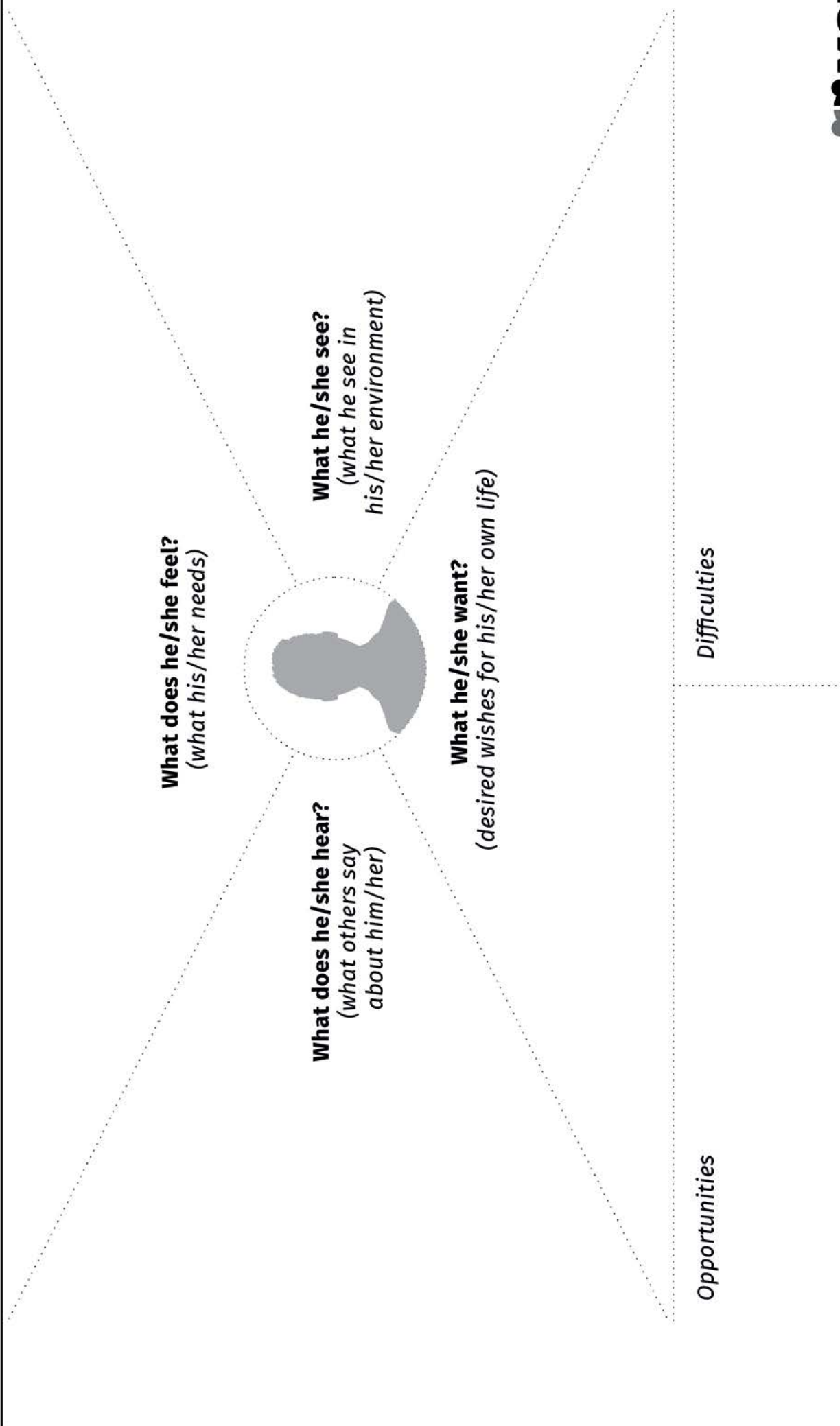
Build a thematic network step-by-step, to identify the **effects** and **causes** of a problem. This tool helps to define which of the branches will be the main focus to work on.



# 04. Empathy Map

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Empathy maps should be used throughout any process to establish common ground among team members and to understand and prioritize user needs.





# 05. S.W.O.T.

What's up?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Write in a succinct and direct way the main characteristics about the current context of the issue to be solved. This content will guide the next stages of the work.

**INTERNAL ORIGIN**  
(attributes of the organization)

**S**  
**Strengths**

**W**  
**Weaknesses**

  
**Focus of the problem**

**EXTERNAL ORIGIN**  
(attributes of the environment)

**O**  
**Opportunities**

**T**  
**Threats**

**Conclusions:**



Cofunded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# 06. Stakeholder Maps

## (Who?) support and power

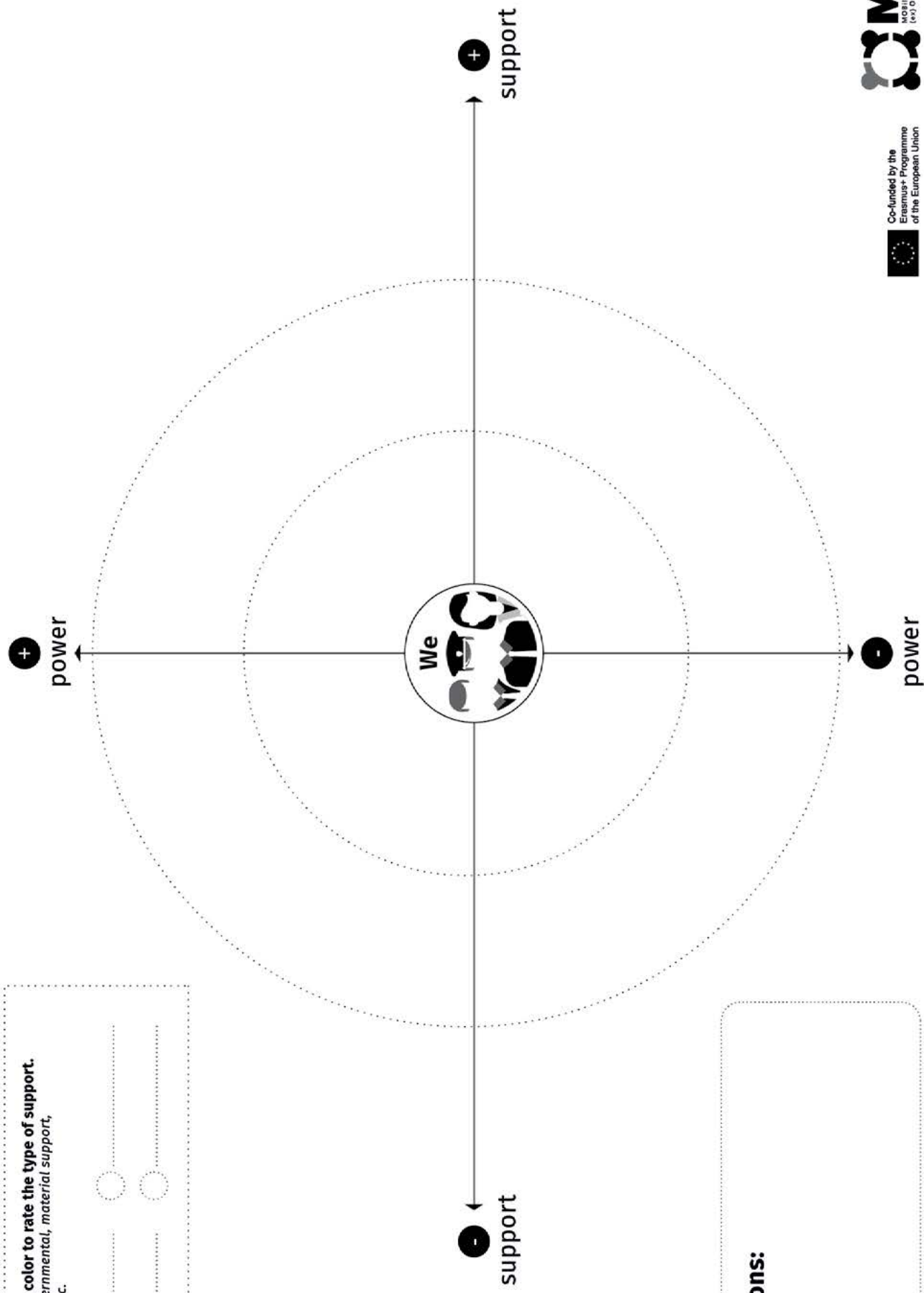
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

What stakeholders do we have the power to mobilize to support us?  
 What stakeholders with power should we keep away from us, since they prevent us from getting more support?

Use subtitles by color to rate the type of support.  
 Ex.: financial, governmental, material support, communication etc.

○ \_\_\_\_\_ ○ \_\_\_\_\_

○ \_\_\_\_\_ ○ \_\_\_\_\_



**Conclusions:**

\_\_\_\_\_







\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# 07. What? Why? Where? When? How?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Once the stakeholders have been revealed, identify what, why, when, where and how they can support them.

 <b>Who?</b>	 <b>What?</b> <i>(objectives)</i>	 <b>Why?</b>	 <b>Where?</b>	 <b>When?</b>	 <b>How?</b>
Stakeholder 1					
Stakeholder 2					
Stakeholder 3					
Stakeholder 4					
Stakeholder 5					
Stakeholder 6					
Stakeholder 7					
Stakeholder 8					
Stakeholder 9					

# 08. Does it match?

Match CJS' needs and CSO' resources

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Relate (writing and making lines) the needs of the CJS (Criminal Justice System) with the respective resources of the CSO (Civil Society Organizations). A resource can serve more than one need (and vice versa). As in the dotted example.





# 10. Brainstorming and guidelines

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Write all ideas in post-its. Ideas can involve topics such as: technologies, needs, existing services, etc. Below are some guidelines for good brainstorming.

  
**FOCUS**  
on topic

  
go for  
**QUANTIFY**

  
**BUILD ON  
OTHER IDEAS**  
“yes, and...”

  
**BE VISUAL**

  
**DOING**  
*not talking*

  
**conversation**  
*at a time*

  
**defer  
JUDGMENT**

  
*encourage*  
**CRAZY**  
*ideas*

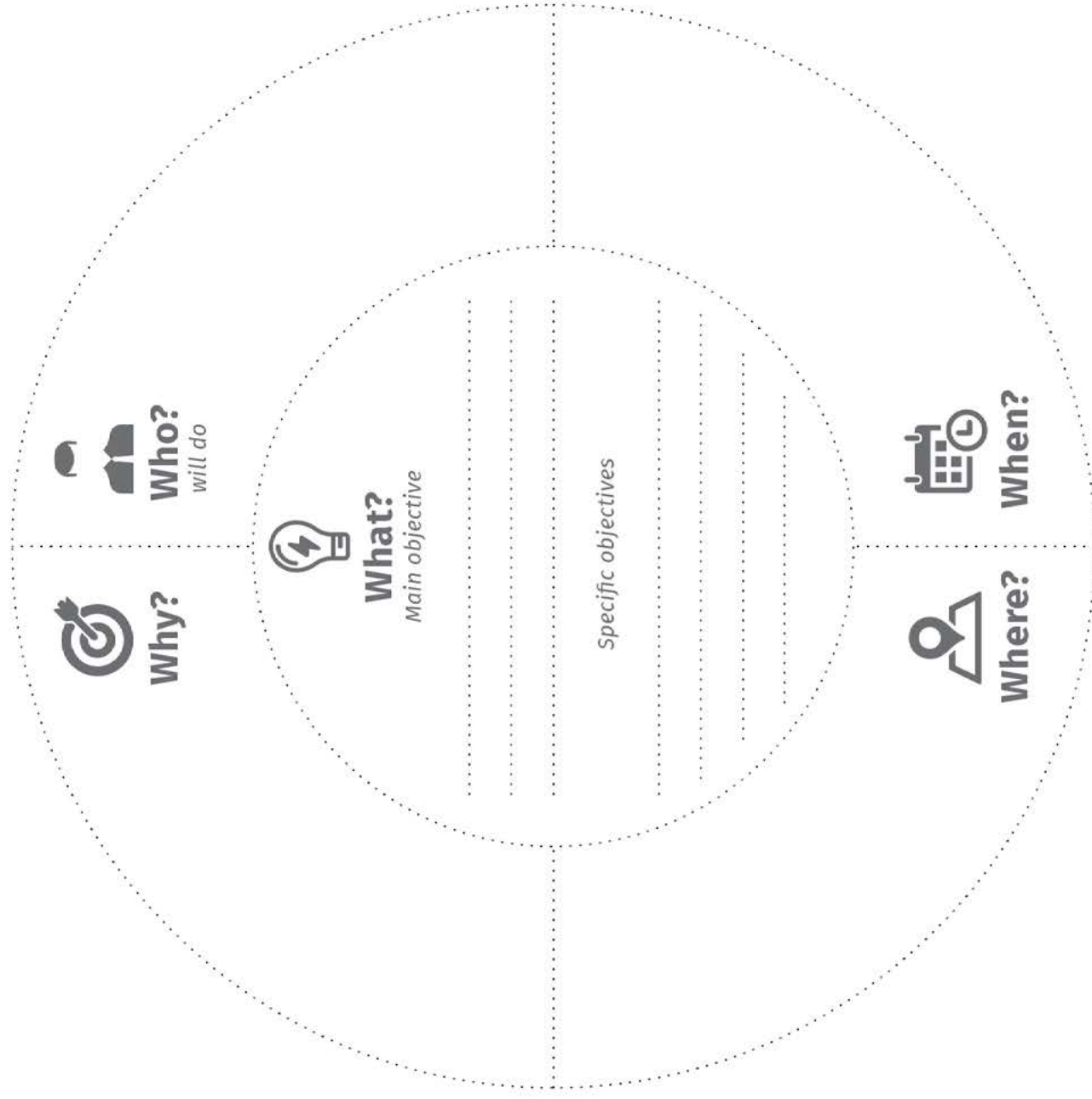
  
**THINK  
FAST**

# 11. Solution Definition

## Engagement actions

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Write your possible solution (What?) to the problem in the center.  
After identify Why, Who, Where, When, and last How.



**HOW?**

**Conclusions:**

# 12. Collaboration Agreement

**Name of the project**

\_\_\_\_\_

Agreement concluded between the following parties: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ on the one part, 'the coordinator'

and \_\_\_\_\_ 'the partner'.

What was agreed? \_\_\_\_\_

Subject matter of objective:

Contract duration: \_\_\_\_\_

Obligations: \_\_\_\_\_

Allocation of funds: \_\_\_\_\_

Record Keeping and Reporting - Documents etc \_\_\_\_\_

Banking Details \_\_\_\_\_

Ownership and copyright \_\_\_\_\_

Termination \_\_\_\_\_

Liability \_\_\_\_\_

Confidentiality \_\_\_\_\_

Publicity \_\_\_\_\_

Modification of agreement \_\_\_\_\_

Settlement of Disputes and Applicable Law \_\_\_\_\_

The annexes (if there is, for e.g Financial and contractual rules \_\_\_\_\_





Others? \_\_\_\_\_

# 13. Priorities Definition

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Start by listing the activities/resolutions that should be done by categorizing your level of importance in relation to the categories. After that, add the values. Activities that add up to the greatest number should be a priority. Scores: **(1) Few; (2) Medium; or (3) A lot.**

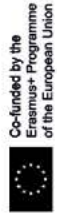
## Categories

-  **Strategic relevance**
-  **Necessary time**
-  **Expertise to implement**
-  **Impact of the action**

	Score:	Score:	Score:	Score:	Total:
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Resolutions 

You can use other categories, such as:  
Availability of resources; Ease of implementation/maintenance; Feasibility of intervention



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



MOBI  
Municipal Offenders Reintegration



# 14. Contextual Research Plan

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Organize the actions of the project. Define inside of timeline various stages, work, sessions, responsible, participants, budget etc. You can use colors to differentiate the activities. In the example below, Activity 1 will occur from day 3 to day 21.

	Month 1										Month 2																				
Time	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Time																															
Activities	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;">Ex.: Activity 1</div> <div style="width: 20%;">Ex.: Activity 2</div> </div>																														
Resources	Resources to do Activity 1																														
Tools	Tools to do Activity 1																														
Who responsible	Responsibles to do Activity 1																														
other																															

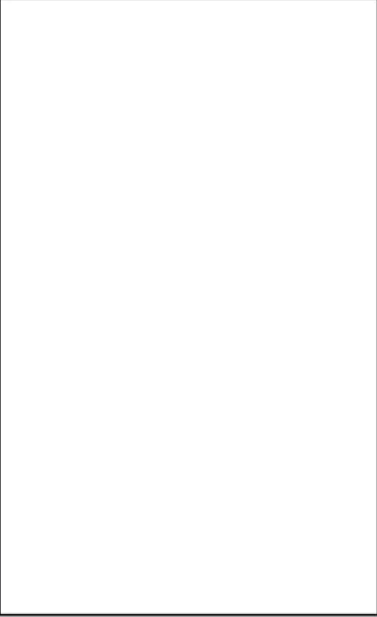
# 15. Solution Storyboard

(one per solution)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

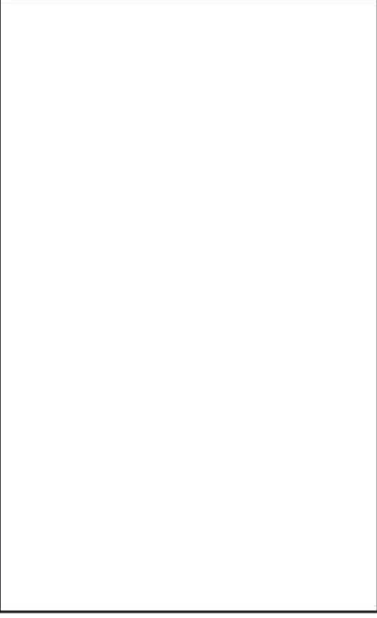
Constructing narratives that explain how system solutions work. It's more important that it helps you fully think through your concept than create something that looks beautiful. Once you're done, act out the Storyboard to your stakeholders for feedback.

Scene: .....



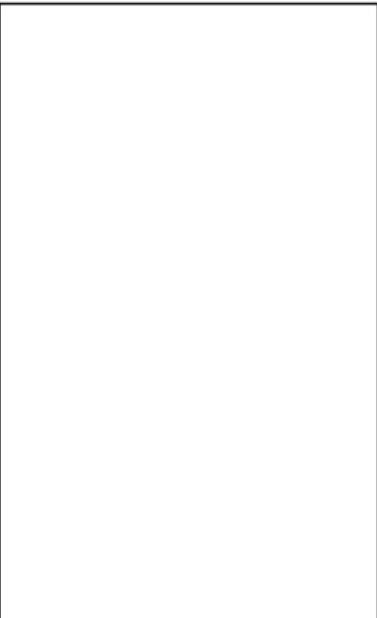
.....

Scene: .....



.....

Scene: .....



.....

Scene: .....



.....

Scene: .....



.....

Scene: .....



.....



# 16. Checklist for Implementing the Engagement Action

## 1. IDENTIFY AND PREPARE FOR ENGAGEMENT RISKS

The responsible for the engagement action should identify engagement risks that may include:

- conflicts between participating stakeholders \_\_\_\_\_
- unwillingness to engage \_\_\_\_\_
- stakeholder fatigue \_\_\_\_\_
- balancing weak versus strong stakeholders \_\_\_\_\_

## 2. BRIEF STAKEHOLDERS ABOUT ENGAGEMENT

Note: The brief should be sent to named individuals rather than to an organisation well in advance for the action. The information included in the brief should contain:

- the purpose and scope of the engagement \_\_\_\_\_
- the engagement process and timelines \_\_\_\_\_
- what kind of contribution is expected from the invited stakeholders? \_\_\_\_\_
- what kind of benefits are the participants receive? \_\_\_\_\_
- logistical and practical information about the engagement \_\_\_\_\_
- the nature of the issues, the risks and opportunities associated with them \_\_\_\_\_
- how the issues are currently managed within the organisation? \_\_\_\_\_
- what policies and systems are already in place? \_\_\_\_\_
- what the organisation can and wants to do about the issues? \_\_\_\_\_

## 3. DOCUMENT THE ENGAGEMENT AND ITS OUTPUTS




Note: The Stakeholder Tracker Database shall

- the purpose and aims of the engagement \_\_\_\_\_
- the methods used \_\_\_\_\_
- who participated and who did not \_\_\_\_\_
- the time frame \_\_\_\_\_
- a summary of stakeholder concerns, expectations and perceptions \_\_\_\_\_
- a summary of key discussions and interventions \_\_\_\_\_
- outputs (e.g. queries, proposals, recommendations, agreed decisions and actions) \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_

# 17. Follow Up

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

To follow the progress of the actions, fill with the stakeholders the results already achieved. The action can be done in a focus group or meeting.

	 <b>Status</b> (did, doing or not yet)	 <b>Responsible</b> (or team)	 <b>Important</b> (What needs improvement? What did not work?)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

 **Activities**

# 18. Solution Evaluation

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Evaluate whether the actions met the proposed engagement goals by assigning satisfaction value to each of them.

Scores: (1) Somewhat satisfies; (2) Satisfies; or (3) Strongly satisfies

## Actions done

	ACTION 1	ACTION 2	ACTION 3	ACTION 4	ACTION 5	ACTION 6	ACTION 7	ACTION 8
Ex.: Solve the problem?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Promotes the participation of various entities of society?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Improve the quality of life of ex-offenders?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Is it feasible in time and resources?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
Ex.: Improve the relations of the justice system with society?	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score	Score
	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:	Total:

Quality attributes



# 19. Engagement Evaluation

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Answer the four questions to assess the level of engagement.

## Process

how was the engagement?  
(design and implementation)



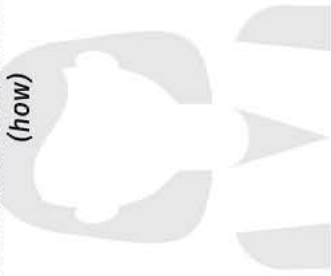
## Appropriateness

was the engagement  
appropriate and how well did the public and  
stakeholders accept the process?



## Reach

the stakeholders were reached?  
(how)



## Outcomes

were the intended outcomes of the  
engagement process achieved?



Conclusions:

# 21. Checklist for Engagement Report

## 1. QUANTITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:

- The number of people involved \_\_\_\_\_
- Growth rates \_\_\_\_\_
- Resources \_\_\_\_\_
- Prices \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder group participation \_\_\_\_\_
- Level of stakeholder satisfaction, opinion \_\_\_\_\_
- Update of activity inputs, e.g. loans, school enrolment, children vaccinated, etc. \_\_\_\_\_
- Adoption of activity outputs, e.g. technologies, manuals, newsletters, guidelines, etc. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

---

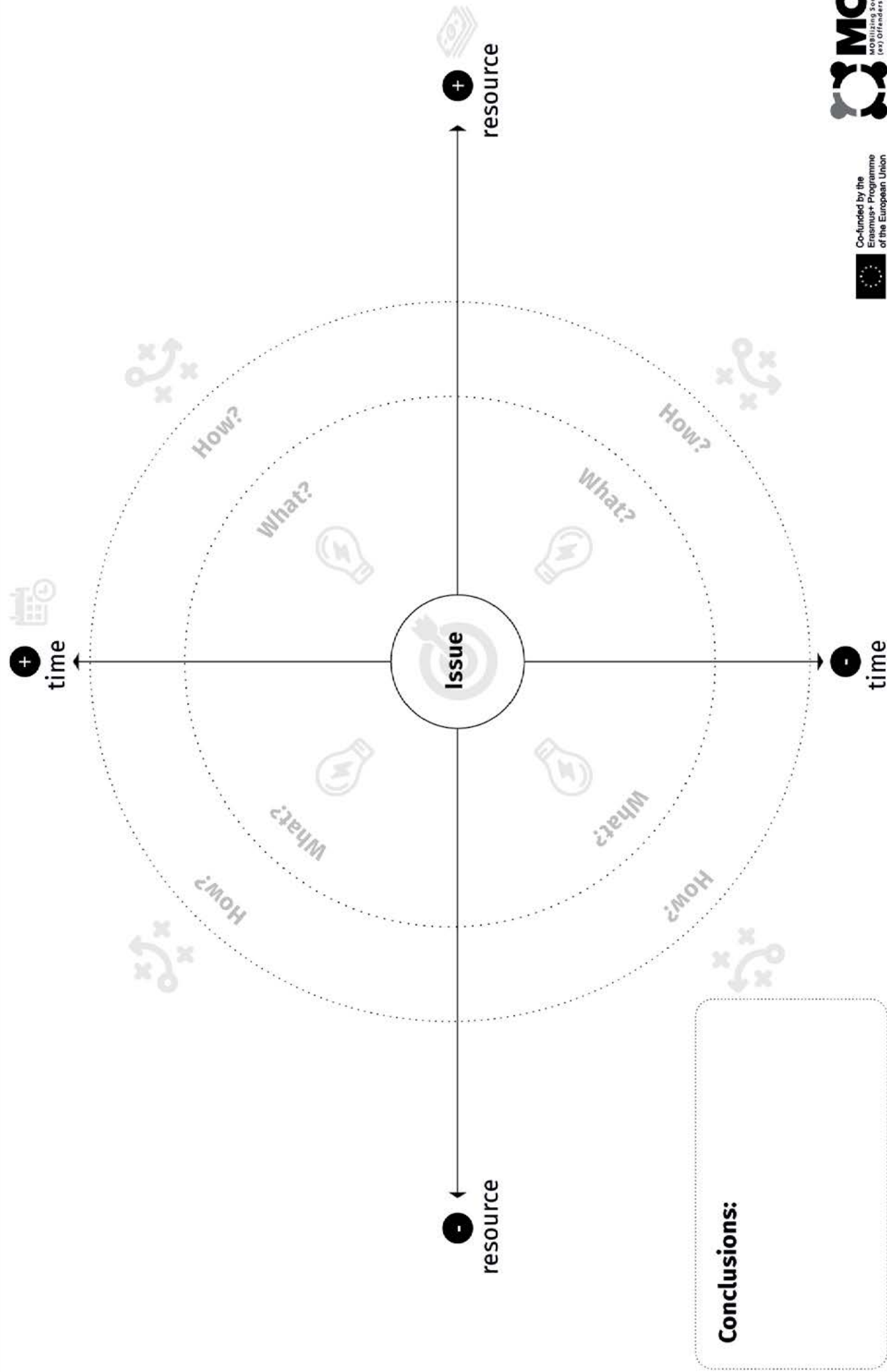
## 2. QUALITATIVE INDICATORS MAY INCLUDE:

- Attitude changes \_\_\_\_\_
- Emergence of leadership \_\_\_\_\_
- Ability to self-monitor \_\_\_\_\_
- Improvements in solidarity \_\_\_\_\_
- Behavioural changes \_\_\_\_\_
- others? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# 23. Scenarios through map of polarities

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Is a method to support decision making, allowing for dialogue and knowledge sharing among stakeholders. Through the map of polarities "resources vs. time" (or others polarities), you can create 4 scenarios to decide which one to choose. Each scenario created should show what the idea (What?) and how it will be done (How?).





# 24. Registration of Meetings

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Tool to record the evolution of the engaging process. First identify the activities to be done or endorsed. In the sequence point your progress within the listed items.

Status
 Timelines
 Local
 Responsibles
 Tools
 Resources
 Notes importants

1.																					
2.																					
3.																					
4.																					
5.																					
6.																					
7.																					
8.																					
9.																					
10.																					
11.																					
12.																					



Meeting number: \_\_\_\_\_

Date and place: \_\_\_\_\_





Participants of the meeting: \_\_\_\_\_





# Our Methodology for Community Engagement

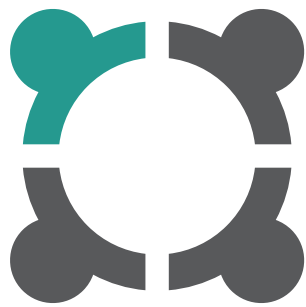
Team:

	 Techniques	 Objectives	 Associated Workload	 With Whom?	Done <input type="checkbox"/>
<b>1</b> Mapping Needs	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>2</b> Identify, Classify & Match	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>3</b> Engagement	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>4</b> Performing	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>5</b> Evaluate, Report & Renew	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# MOBi

MOBilizing Society Towards  
(ex) Offenders Reintegration

