

eDEMOCRACY RER

COPROGETTAZIONE DELLA NUOVA PIATTAFORMA

Settembre 2020 - Gennaio 2021



Strategia di progetto



INTRODUZIONE AL PROGETTO

Obiettivi

- Valutare la fattibilità di utilizzo della **nuova piattaforma** Decidim per i processi partecipativi con l'obiettivo di offrirla in uso agli Enti locali.
- Realizzare un **percorso di co-progettazione** con i rappresentanti degli **Enti** da coinvolgere è la strada consigliata per raccogliere le loro esigenze/aspettative e metterle a fattor comune con gli obiettivi strategici regionali.

Due le finalità del percorso:

- scegliere la nuova piattaforma di partecipazione e produrre uno studio di fattibilità (tecnico e funzionale) delle implementazioni necessarie rispetto alle **esigenze emergenti dagli enti del territorio;**
- **attrarre e coinvolgere la cittadinanza** sulla nuova piattaforma.

”

*Da cittadini digitali a
comunità digitale*

(un pensiero emerso nel kickoff del 22 Settembre)

Timeline di progetto

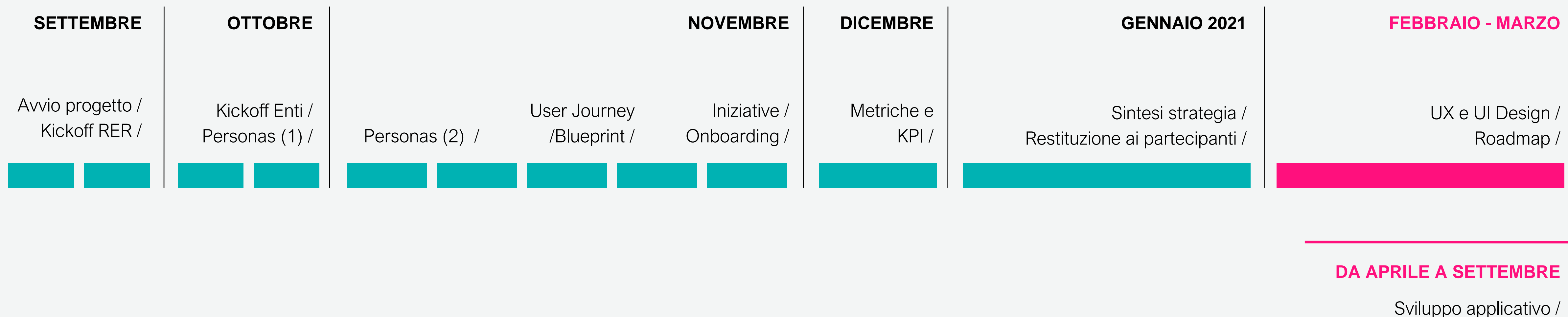
Il progetto si divide in un due fasi principali, una strategica e una esecutiva.

Per la fase strategica:

- da settembre a dicembre 2020 si sono svolti gli incontri di co-progettazione per la definizione della strategia implementativa;
- a gennaio si chiude la fase di progettazione con la sintesi del documento strategico e il completamento dello studio di fattibilità (utilizzo di Decidim per la realizzazione della nuova piattaforma).

Per la fase esecutiva:

- realizzazione dei flussi applicativi e del design delle interfacce (UX e UI) della nuova piattaforma;
- definizione di un piano d'azione per l'avvio del progetto, pianificazione della roadmap di sviluppo;
- affiancamento al fornitore tecnologico e supervisione del progetto durante tutta la fase implementativa.



Report degli incontri (workshop)

Questo documento riporta la sintesi degli incontri nell'ambito del percorso di co-progettazione della nuova piattaforma per la partecipazione.

Tutti gli incontri si sono svolti in modalità virtuale, dal 15 Settembre al 31 Dicembre 2020.

eDEMOCRACY RER

Report delle attività e degli incontri
svolti dal 15 Settembre 2020
al 31 Dicembre 2020.

15/09/2020

- 1 **Pianificazione degli incontri con il team di progetto** e definizione delle modalità di coinvolgimento dei partecipanti al percorso

22/09/2020 e 16/10/2020

- 2 **Kickoff di progetto** con gli stakeholder regionali e con i rappresentanti degli Enti

30/10/2020 e 4/11/2020

- 4 Co-progettazione dei **profili di personas** coinvolte nel servizio

9/11/2020 e 13/11/2020

- 6 Co-progettazione del viaggio (**user journey**) e delle attività che lo sostengono
- 7 (**service blueprint**)

20/11/2020

- 8 Co-progettazione della **gestione delle iniziative di partecipazione**

24/11/2020

- 9 Co-progettazione del **percorso di onboarding** delle persone nel servizio

18/12/2020

- 10 Definizione delle **metriche e dei KPI** per il monitoraggio degli esiti del progetto



KICKOFF

Vision e obiettivi di progetto

WORKSHOP KICKOFF

22 Settembre 2020

16 ottobre 2020

Kickoff - cos'è

È il primo incontro di condivisione e di allineamento sulla direzione del progetto. In questo caso si dovranno distinguere due momenti:

- il primo con **stakeholder del gruppo regionale** coinvolto;
- il secondo con gli stakeholder regionali insieme ai **rappresentanti degli Enti territoriali**.

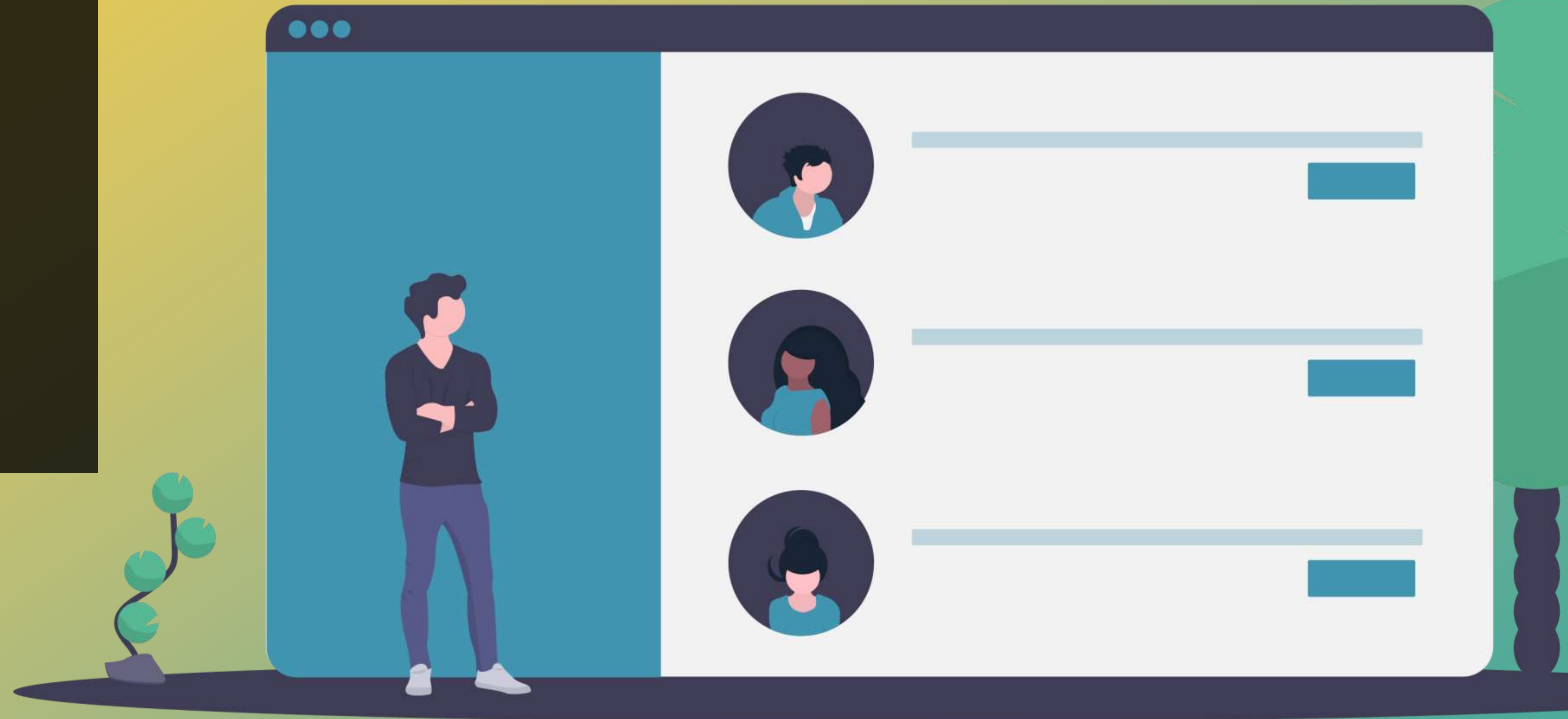
In questa fase:

- si definiscono gli **obiettivi strategici** della Regione, degli Enti e dei singoli stakeholder coinvolti;
- si descrivono gli **scenari futuri** che il progetto potrebbe raggiungere;
- si analizzano le principali **criticità** e limiti della precedente piattaforma (ioPartecipo), si raccolgono **proposte** di miglioramento e si esplorano nuove **opportunità** da attivare;
- si discutono azioni e passi necessari per raggiungere gli obiettivi attesi.

Stakeholder della Regione Emilia-Romagna

Kickoff (1 di 2)

22 Settembre 2020



Stakeholder della Regione Emilia-Romagna

Kickoff (1 di 2)

22 Settembre 2020

Chi ha **partecipato**

Questo primo workshop ha visto la partecipazione degli **stakeholder regionali**.

Area Partecipazione

Gabinetto Presidenza

Assemblea Legislativa

Serv. Difesa del suolo, della costa e
bonifica

Centro di Competenza per la
Transizione al Digitale

Arpae

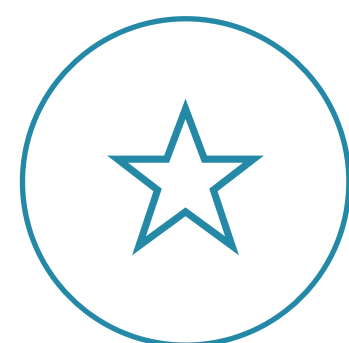
Serv. R.U., organizzazione
e comunicazione

Serv. Pianificazione territoriale,
trasporti, paesaggio

Ser. Qualità urbana e politiche abitative

Direzione generale economia della
conoscenza, del lavoro e dell'impresa

Obiettivi di progetto (RER)



PRINCIPALI

AL CENTRO DELLA STRATEGIA

Diffusione e adozione

Misurazione della partecipazione

Successo e riuso



FUNZIONALI

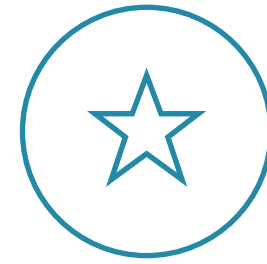
AL RAGGIUNGIMENTO DEI PRINCIPALI

Strumenti evoluti, semplici, affidabili

Tematiche, contenuti, materiali

Scuola e formazione

Obiettivi principali



Abbiamo chiesto ai presenti di **immaginare il futuro** e di **descriverlo**: quali sono i successi raggiunti?

Riportiamo la sintesi di **obiettivi principali e funzionali** che guidano le scelte e definiscono la direzione del progetto. A seguire abbiamo incluso le slide di dettaglio di tutti i post-it emersi nella discussione.

Diffusione e adozione

Lo strumento permette di promuovere i progetti di partecipazione, sia per utenti nuovi come “singoli” (giovani ad esempio) che per organizzazioni ed enti. L’obiettivo è **stimolare l’approccio proattivo** della comunità, fornendo uno **strumento unico di incontro e co-progettazione** per enti, comuni e associazioni. Si pensa ad uno strumento **diffuso su tutto il territorio regionale** in maniera capillare che coniughi la **partecipazione in presenza e online**.

Misurazione della partecipazione

L’obiettivo più ambizioso emerso dal gruppo di lavoro è il passaggio “**da cittadini digitali a comunità digitale**”. Il monitoraggio costante e immediato dei percorsi partecipativi, unito ai report e ai dati in tempo reale degli utenti attivi, può contribuire alla diffusione dello strumento e ad incentivarne l’utilizzo. Metriche e KPI in grado di misurare l’impatto della partecipazione nei territori si rifletterà in un maggior valore (del progetto e della partecipazione in generale) percepito da stakeholder e amministratori.

Successo e riuso del progetto

Il successo del progetto non si misura solo nell’incremento atteso del **numero di partecipanti** alle iniziative veicolate dalla piattaforma. L’obiettivo è progettare uno strumento che a livello regionale sia **condiviso tra giunta e assemblea** per tutti i progetti di partecipazione e che a livello nazionale diventi un **modello da adottare**, incluso nelle *best practice* di **AgID**. Si dovrà fare molta attenzione nel **dimensionare correttamente i servizi** offerti: serve la capacità di rispondere nel modo adeguato e nei tempi corretti per non correre il rischio di un effetto boomerang.





Diffusione e adozione (1 di 2)

OPPORTUNITÀ



- Creare strumenti abilitatori dei **processi di feedback**
- I cittadini ma anche i politici e i tecnici che devono usare la piattaforma ci devono credere ed essere disposti ad usare gli strumenti
- La **qualità** della partecipazione che viene percepita sia da chi partecipa che da chi detiene la sfida
- Questa piattaforma potrebbe riuscire a diffondere quanto più possibile la **"possibilità" della partecipazione**
- La partecipazione è anche un percorso di socialità fisico ma bisogna integrare la partecipazione in presenza con quella a distanza (sui territori locali in ambiti circoscritti ci si sposta in presenza)
- Sviluppare **un approccio proattivo** nei cittadini che possono essere coinvolti nei processi partecipativi
- Un sistema di **confronto con l'amministrazione**
- Luogo di incontro di persone già fra loro organizzate. Non solo enti locali.

LE ASPETTATIVE

- **Molti enti** locali utilizzano la piattaforma
- Comuni e associazioni partecipano alla costruzione dell'hub con contributi significativi
- Abbiamo fatto una prima sperimentazione
- La piattaforma serve per **governare insieme il territorio** ai diversi livelli di intervento
- Tutti gli enti usano un'unica piattaforma per le consultazioni
- Si valuta la possibilità di estendere l'uso anche ad associazioni/terzo settore
- Abbiamo **testato la nuova piattaforma** in un primo ciclo di workshop con i Comuni per il nuovo piano della costa
- Utilizzo sensato ed equilibrato degli strumenti a disposizione
- La nuova piattaforma permette una **partecipazione diffusa** sul territorio regionale

CONTINUA... →

RISCHI E CRITICITÀ



- **Un anno** potrebbe non bastare per raggiungere questi obiettivi
- Attenzione a **non fare dei passi indietro**. Ci sono esperienze che portano a disamore e disillusione
- Il **feedback** che devono ricevere quelli che hanno partecipato è un punto delicato



Diffusione e adozione (2 di 2)



KPI

- Avere dei **gruppi di interesse diversificati** è già un successo
- **Raggiungere cittadini** non solo i bolognesi (i paesi dell'appennino o della costa difficili da raggiungere)
- Raggiungere categorie di cittadini che sono più **difficili da coinvolgere**, ad es. i giovani che solitamente non partecipano

LE ASPETTATIVE

- Riusciamo a **coinvolgere i ragazzi** (anche molto giovani) perché partecipino alle scelte che li riguardano (attualità e scelte per il futuro)
- **Redazioni "locali"** sono autonome
- La regione "offre" la piattaforma in uso ai progetti che finanzia con il bando
- La piattaforma è online con i primi processi regionali e locali
- C'è uno spazio nel quale **i cittadini possono proporre idee** su cui attivare percorsi
- Scambiamo idee con i cittadini regolarmente
- Partecipare indipendentemente dal tempo e dal luogo
- La piattaforma **raggiunge territori lontani** e target in altri casi non inclusi



AS IS

- La piattaforma che stiamo usando potenzialmente potrebbe avere le stesse opportunità ma mancano i soggetti coinvolti sul territorio
- Abbiamo migliaia di persone coinvolte nei processi partecipativi che fino ad oggi abbiamo attivato. Questi sono già sensibilizzati.
- La partecipazione promossa da soggetti non pubblici ha sempre bisogno del coinvolgimento dell'ente locale per attuare la decisione
- Ci sono metriche sull'attuale diffusione della partecipazione
- Sulla piattaforma possono stare i materiali, i piani, i documenti. Fino ad oggi è stata una "bacheca" importante
- Diffondere la possibilità di partecipazione: adesso è macchinoso. Serve coinvolgimento e sensibilizzazione.
- Oggi i cittadini si attivano se sollecitati ma non c'è una cultura della "partecipazione preventiva"
- Una parte della cittadinanza della regione sa già cos'è partecipazione, serve essere più capillari oltre che migliorare la piattaforma.



Misurazione della partecipazione

KPI



- **Misurare l'impatto** della partecipazione
- **Monitoraggio costante e immediato** dei percorsi partecipativi
- Molti più cittadini di prima **conoscono** la piattaforma e la **usano**
- Maggiore **diffusione sui territori**

LE ASPETTATIVE

- Sulla nuova piattaforma è possibile per i cittadini partecipare alla formazione delle policy regionali e degli enti locali
- La piattaforma aiuta anche a **gestire e analizzare i dati di chi partecipa**
- Riesco ad avere dati sull'utilizzo per processare i contributi
- La piattaforma consente una **partecipazione più ampia**, non solo i soliti noti
- La piattaforma rappresenta **uno strumento complementare** all'osservatorio partecipazione
- Tutti vedono **in tempo reale** chi sta partecipando
- **Da cittadini digitali a comunità digitale**
- I colleghi riconoscono e apprezzano il **valore della partecipazione**
- Valutazione condivisa dei **progetti di sistema**
- La piattaforma funziona e nel bando 2021 c'è una premialità per gli enti che la utilizzano



Successo e riuso del progetto

OPPORTUNITÀ



- **Dimensionare correttamente i servizi** che andiamo ad offrire: devo avere la capacità di **rispondere nel modo adeguato e nei tempi corretti**
- L'obiettivo è che questa acquisizione sia **consapevole**: sono competenze che possono essere riutilizzate in altri ambiti della vita privata e lavorativa

KPI



- La piattaforma è elencata tra le **best practice** di AgID
- Riscontri positivi dai partecipanti esterni
- Da un processo partecipato ne scaturiscono altri

LE ASPETTATIVE

- La nuova piattaforma funziona e ha una utilissima sezione dedicata alla gestione dei rischi naturali
- Abbiamo verificato che la nuova piattaforma è un notevole passo avanti
- Le evoluzioni sviluppate per la RER ora fanno parte del **progetto open** della piattaforma
- La piattaforma è strumento condiviso tra **giunta e assemblea** per tutti i progetti di partecipazione
- Si possono organizzare **momenti di valutazione del lavoro** che portino ad evidenziare problemi e superarli
- Partecipando i cittadini hanno "altri" vantaggi
- Il mio parere conta (**attesto e quantifico il cambiamento**)
- La comunità di pratiche usa la piattaforma per co-progettare
- Le **altre Regioni** ci chiedono di condividere l'esperienza per proporla sul loro territorio
- **Cittadini che sentono proprie strategie e politiche**
- Finalmente abbiamo più plausi che critiche
- Usiamo una tecnologia ampiamente condivisa a livello UE

RISCHI E CRITICITÀ



- Quando si lanciano buone idee non si ha sempre la consapevolezza di cosa comporti (il **passo più lungo della gamba** o effetto boomerang)
- Puoi essere tempestivo ma se non hai **un'organizzazione in grado di rispondere** a tutti i legittimi dubbi la percezione finale è che la decisione non sia "buona"

AS IS



- Acquisizione implicita e non consapevole delle competenze

Obiettivi funzionali



Strumenti evoluti, semplici, affidabili

Lo strumento dovrà essere necessariamente presidiato da **personale competente, empatico e reattivo** e dovrà **seguire le necessità di chi lo utilizza**.

L'obiettivo è stimolare interesse nelle persone e convincerle ad approfondire temi e contenuti attraverso **risposte immediate e strumenti performanti**.

La sinergia tra la piattaforma e gli altri portali/strumenti contribuirà alla creazione di un vero e proprio **ecosistema della partecipazione**.

Tematiche, contenuti e materiali

La nuova piattaforma deve diventare un punto di riferimento per **l'informazione** e per **la formazione** in materia di partecipazione. L'opportunità più grande è di dare finalmente **evidenza alle motivazioni e al percorso** che portano alle decisioni amministrative, aprendo al **confronto** e stimolando la partecipazione dei cittadini. Obiettivo finale è riuscire a **misurare l'impatto della partecipazione sul territorio**, incrociando il dato quantitativo delle persone che hanno partecipato con il numero di idee emerse e di cambiamenti realizzati.

Scuole e formazione

La piattaforma può ambire ad essere uno **strumento di comunicazione e coinvolgimento dei giovani**, dalle scuole all'università. L'obiettivo è di:

- agevolare la partecipazione di una **fascia d'età ancora poco coinvolta**,
- fare **formazione sulla democrazia partecipativa**.





Strumenti evoluti, semplici, affidabili

OPPORTUNITÀ



- Stimolare la **partecipazione proattiva**
- Trovare un equilibrio nell'ecosistema di siti diversi
- Collegamento con i portali tematici delle varie policy
- Chi si appassiona alla partecipazione si forma, impara ad usare gli strumenti per gestire i processi partecipativi

LE ASPETTATIVE

- Una risposta in due o tre giorni perché i cittadini devono avere un feedback e io devo portare avanti il percorso o fare una reportistica
- **Strumenti flessibili** e meno rigidi rispetto al passato, sia per gli operatori che per le persone
- Al cittadino che si registra vengono proposte in automatico le discussioni in corso pertinenti al **suo territorio**
- La partecipazione si fa dove si fruiscono i servizi
- Una grafica accattivante che piace molto e invoglia all'utilizzo da parte dei promotori dei percorsi partecipativi. La piattaforma è **facile da utilizzare**
- Molti **strumenti in condivisione**
- **Le attività online e offline sono integrate** sulla piattaforma
- Non ci sono problemi tecnici sul più bello
- **I cittadini accedono anche agli esiti** dei percorsi ai quali prendono parte
- Sono disponibili corsi/guide per l'uso del back-end
- Si partecipa da un pc, da un cellulare ma anche da un totem e da altri strumenti IoT
- La piattaforma **dialoga perfettamente con l'Osservatorio partecipazione**
- Abbiamo **sinergia** tra piattaforma e sito partecipazione

RISCHI E CRITICITÀ



- Ci sono degli **strumenti che vanno assolutamente presidiati!**
Form, blog in cui i cittadini ci fanno avere i loro commenti
- Se gli amministratori rispondono dopo un mese (o non rispondono) il coinvolgimento viene meno
- Bisogna avere le forze per usare gli strumenti e **saperli usare in maniera empatica** con gli utenti
- Una volta che si parte **servono ritmo e tempi rapidi**

AS IS



- Il cittadino che si iscrive ha già un certo interesse
- I redattori che usano Plone devono avere un minimo di conoscenza
- Diamo supporto anche alle redazioni locali

Tematiche, contenuti, materiali



OPPORTUNITÀ



- Fare **formazione sulla partecipazione** tramite la piattaforma e capire quali sono meccanismi e vantaggi
- Nella piattaforma si può **dare evidenza a tutto il percorso**, alle motivazioni e alle ragioni che portano alle decisioni amministrative
- La gente vedendo il percorso è invogliata a partecipare
- Permettere ai territori di dire la loro
- Strumento polifunzionale

LE ASPETTATIVE

- Tracciare la **genesi delle scelte** fatte sul territorio
- La piattaforma è in uso per le consultazioni informatiche sull'attuazione del diritto europeo
- La nuova legge sulla società dell'informazione è stata condivisa sulla piattaforma
- Si può utilizzare anche per le **proposte di legge di iniziativa popolare**
- Le **politiche europee** vengono discusse e valutate dai cittadini e dai portatori di interesse
- La piattaforma include strumenti, ambiti, menù integrato, tutorial
- È possibile l'attivazione di percorsi partecipativi su molte tematiche
- Un **ente** può attivare **rapidamente** una consultazione pubblica
- Sulla piattaforma si possono utilizzare i materiali formativi
- È possibile fare anche delle consultazioni per la **revisione delle leggi regionali**
- I cittadini fanno delle proposte su quali consultazioni fare

RISCHI E CRITICITÀ



- Il **lato amministrativo** diventa un punto di caduta, non l'inizio
- Non dare solo numeri, ma anche osservazioni e contestazioni buone o meno buone

KPI



- Misurare la **presenza delle scuole** e il loro coinvolgimento (nuovi soggetti che oggi non sono ingaggiati)
- Macrodati delle **persone coinvolte** nei processi partecipativi
- **Quanti cambiamenti avvengono alla legge** grazie ai contributi di cittadini e stakeholder
- Incrociare il dato quantitativo delle persone che hanno partecipato con il **numero di idee emerse e cambiamenti realizzati**

AS IS



- Il processo e la decisione finale non sono esplicitati nella reportistica
- Sui numeri in presenza abbiamo dei limiti oggettivi (che superiamo con gli strumenti online)
- Se non emerge niente di nuovo dal percorso allora forse le decisioni erano già state prese e non c'era una reale possibilità di contribuzione
- Serve far capire il punto/momento in cui si entra nel processo partecipativo
- **Sul territorio non è sempre compreso il percorso che ha portato a fare certe scelte**
- Permettere agli stakeholder dei territori di dire la loro: nel programma triennale regionale ha funzionato
- PUG Reggio: gli strumenti non sono riusciti ad intercettare la fascia consistente di persone straniere e donne
- Esistono molti tecnici e portatori di interesse commerciali e artigianali

Scuole e formazione



LE ASPETTATIVE

- Rapporti con i **giovani** e le **scuole** e le **università**
- Si è un pò più nativi digitali
- Possibilità di co-progettare insieme ai colleghi dei comuni e delle province
- La piattaforma viene utilizzata anche nelle scuole per fare **esercizi di democrazia partecipativa**
- Avere la possibilità di visualizzare le informazioni prodotte dai cittadini
- Promozione della piattaforma nelle scuole per **coinvolgimento studenti** in attività sulla cittadinanza europea

Rappresentanti degli **Enti territoriali**

Kickoff (2 di 2)

16 ottobre 2020

Rappresentanti degli **Enti territoriali**

Kickoff (2 di 2)

16 ottobre 2020

Chi ha **partecipato**

Il secondo workshop di kickoff ha visto la partecipazione del **gruppo regionale di progetto** e dei **rappresentanti degli Enti territoriali**.

Comune di Modena

Lepida

Comune di Valsamoggia

Comune di Novellara

Comune di Bologna

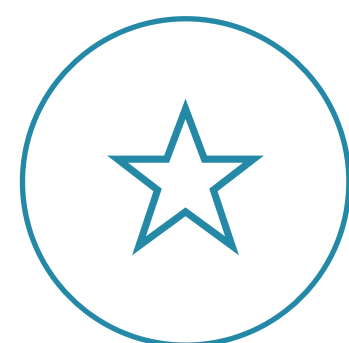
Gabinetto Presidenza Regionale - Area polizia locale

Regione Emilia-Romagna - Servizio riordino

Unione Terre di Castelli (MO)

Team regionale di progetto

Obiettivi di progetto (**Enti**)



PRINCIPALI

AL CENTRO DELLA STRATEGIA

Partecipazione allargata e diffusa

Migliore rapporto con la PA



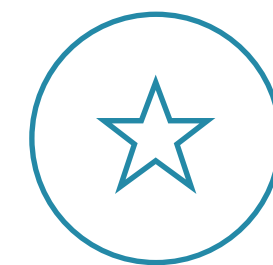
FUNZIONALI

AL RAGGIUNGIMENTO DEI PRINCIPALI

Comprensione dei bisogni,
comunicazione efficace

Strumento facile e accessibile

Obiettivi principali (Enti)



Partecipazione allargata e diffusa

I CITTADINI

Oggi la partecipazione è più ampia solo su progetti specifici, in cui **sono i cittadini stessi ad attivarsi**. Ad es. il “controllo del vicinato” nasce da azioni spontanee (la classica chat di condominio) col tentativo di dare un’organizzazione strutturata.

Questi gruppi sono frequentati e attivi perché **le tematiche sono più vicine alle persone e alla loro vita quotidiana** (controllo e sicurezza del vicinato, rifiuti abbandonati, “attenti al piazzista”, ...).

“Coinvolgi veramente le persone quando ci vedono un vero e proprio interesse.”

È indispensabile un punto d’incontro tra bisogno/interesse personale e bisogno/interesse della **comunità**.

Come si ottiene? Con la **progettazione delle iniziative**.

“Ieri parlavo di politiche giovanili in termini di social innovation con gli informagiovani: se portiamo la partecipazione anche in questi ambiti diamo risultati tangibili ai cittadini, cose che raccontano storie più vicine a loro.”

Spesso però anche nei gruppi più attivi si osserva il coinvolgimento sempre degli stessi soggetti, persone che di base hanno attitudine e propensione alla partecipazione. Un **indicatore** utile di “partecipazione allargata e diffusa” è proprio **il coinvolgimento di nuove figure**, che si propongono attivamente e non si limitano ad alzare la mano.

La partecipazione dei “soliti noti” nasce da un **problema di rappresentatività**.

Il problema di rappresentanza deriva dalla mancanza dei “corpi intermedi”.

L’AMMINISTRAZIONE

La frontiera veramente interessante è quella di **Comuni e Amministrazioni che attivano volontariamente processi partecipati per avere idee** e suggerimenti o per co-progettare fino addirittura alla valutazione partecipativa delle performance. L’obiettivo è **passare dalla partecipazione “di facciata” a quella fattiva e attiva**.

Oggi troppo spesso ci si trova nella situazione di *“il cittadino ha detto così ma il sindaco ha deciso diversamente”*.

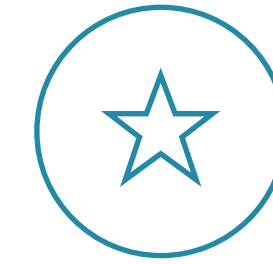
*“La technicalità della piattaforma è l’ultimo dei problemi. Sarà sicuramente un supporto interessante ma il lavoro vero è la **creazione di un percorso educativo che porta al processo partecipativo diviso tra cosa deve fare il diffusore e cosa deve fare il tecnico**.*

Andrebbe fatta la formazione di chi deve davvero applicare questi processi, oltre che dei tecnici che devono adottare lo strumento.”

È necessario coinvolgere in questo progetto anche decisori politici e chi dovrà effettivamente lanciare i processi partecipativi. Avere nella piattaforma uno strumento che **misura il sentiment su un certo argomento** potrebbe aiutare i decisori a convergere verso un percorso partecipato su un certo tema.

Deve essere chiaro che non è sempre opportuno fare un percorso partecipato: si fa se l’Amministrazione ne vede il **bisogno** e se questo intercetta un **interesse** forte nei soggetti da coinvolgere.

Obiettivi principali (Enti)



Migliore rapporto con la Pubblica Amministrazione

Lo strumento partecipativo potrebbe essere un modo snello e immediato per **dialogare con l'Amministrazione** invece di chiedere alle persone di presentarsi allo sportello.

I cittadini oggi segnalano il problema tramite i social, con messaggio privato, via mail. Ma **il dialogo non può essere 1:1**, l'Amministrazione non può risolvere il problema del singolo.

Sarebbe interessante capire se una piattaforma di questo tipo possa incanalare le conversazioni anche di/su **altri canali**. Il dibattito sui social dovrebbe comunque continuare ad essere monitorato.

(Possiamo creare un percorso/funnel che li porti sulla piattaforma?)

L'attivazione di gruppi di confronto per la risoluzione di problemi della comunità ha precedenti positivi. La risposta dei cittadini è tipicamente aperta e la loro fiducia verso l'amministrazione aumenta.

Fiducia che viene a mancare se alla base del rapporto tra l'Amministrazione e i cittadini non si radica l'**abitudine a "chiudere il cerchio"**.

Troppo spesso i processi partecipati sono usati solo per condividere una scelta già fatta: *"io PA prendo una decisione e poi te la faccio piacere"*.

"È sbagliato. Se da cittadino io partecipo con le migliori intenzioni ma mi accorgo che è una finta poi non partecipo più e perdo fiducia."

Sicuramente lato PA esiste un'oggettiva difficoltà nel conciliare **i tempi che il**

cittadino si aspetta con i tempi tecnici di risposta o con la "possibilità" dell'Amministrazione di dare la risposta.

L'altro aspetto da non sottovalutare è **il modo con cui l'amministratore comunica e informa i cittadini** sui temi oggetto di percorsi partecipati: *"è corretto non avere lunghi testi da far leggere ma non puoi neanche presentare un progetto in 3 slide e chiedere un confronto su quello. Serve una via di mezzo."*

Dentro l'Amministrazione ci sono settori che sono più deputati o portati a comunicare e a coinvolgere e altri no. Si dovrebbe puntare ad **uniformare questa capacità**.

Democracy è un concetto molto ampio.

Le esigenze di Enti grandi e piccoli sono molto diverse, per scala e per territorio. Si dovrebbero calare tutte le considerazioni caso per caso.





Partecipazione allargata e diffusa (1 di 2)

OPPORTUNITÀ



- Ci aspettiamo **persone dai 20 anni in su**
- La **tecnologia** potrebbe essere molto **utile** nell'adozione di alcune azioni da parte dei cittadini attivi
- Indicare **referenti di zona** (2-3 agenti) che parlano con i referenti dei gruppi dei cittadini
- Dove il processo è più **vicino alle esigenze**, c'è **maggior partecipazione** e interesse
- Puntare sulla **partecipazione volontaria**: ognuno con la propria motivazione (raccolgere idee, coprogettare ecc..)
- Volgere l'interesse nelle cose che si fanno, che si possono fare e che si raccontano
- Una partecipazione "**non tutti fanno tutto**": ogni percorso ha il proprio target, gli utenti a cui si rivolge un percorso è sempre specifico e diverso
- Processo educativo che porta al processo partecipativo: serve uno step precedente tipo **bignami** in cui serve **formazione** di chi ha e deve avere modo di applicare queste cose

CONTINUA... →

LE ASPETTATIVE

- La partecipazione dei cittadini si è **allargata alla maggioranza** dei cittadini
- Diventa **abitudine** per il cittadino e per **scopi realmente utili** sul territorio
- **Co-progettazione** dei servizi
- Le **pubbliche amministrazioni locali inseriscono sondaggi e/o consultazioni su vari temi** come ad esempio il cambio di viabilità o la destinazione di uso di una piazza
- I cittadini si abituano ad informarsi e **esprimersi dopo aver approfondito**

RISCHI E CRITICITÀ



- Le **segnalazioni fatte a caso** non servono a nulla ed anzi appesantiscono.
- Le **segnalazioni** se si lasciano **ingovernate**, non servono a nulla
- Nelle **grandi città è più difficile**: minor propensione? maggiore distacco? minore percezione del vicino?
- In alcuni contesti non se ne sente il bisogno: **ok proporre ma non serve sforzare**
- **Chi parte per primo non ha l'esperienza** degli altri
- Ci si deve organizzare bene e seguire "i touchpoint giusti" altrimenti si viene catapultati in ogni gruppo
- **Lo strumento da solo arriva fino ad un certo punto** se non c'è motivazione nel comunicare bene le cose
- Problema di **rappresentanza**: mancano i corpi intermedi
- Partecipazione dei **soliti noti**: problema di rappresentatività.
- In Inghilterra ci sono i Neighbour Watch: a questi livelli non siamo ancora arrivati, siamo ancora al livello precedente
- La **dimensione tecnica** della piattaforma è "**irrilevante**" rispetto ad altri problemi
- 20 percorsi: per 19 alla fine abbiamo fatto altro



Partecipazione allargata e diffusa (2 di 2)

OPPORTUNITÀ



- **I cittadini prendono in carico le azioni:** tassello più alto dell'amministrazione partecipativa e collettiva fra PA e cittadini
- Ragionare secondo una **logica di filiera**: tenere allineati su diversi livelli per politiche integrate (farlo se e quando ce n'è bisogno)
- A volte coinvolgo per comunicare cosa si è deciso, a volte coinvolgo perché i cittadini prendano in carico delle attività
- Appena finisce un percorso si devono fare realmente le cose che si sono dette ed **avere 100% di credibilità** nel cittadino
- Nella piattaforma avere uno strumento che possa **misurare il "sentiment"** nei confronti di un argomento specifico

KPI



- Indicatore sull'età: abbiamo bisogno di **coinvolgere persone più giovani** e quindi nel frattempo misurare l'età media
- Un indicatore utile sarebbe proprio vedere il **coinvolgimento di nuove figure**, che si propongono attivamente e non si limitano ad alzare la mano.

AS IS



- Partecipanti da **65 anni in su** in media
- 120 gruppi composti da circa 30 famiglie: dalla chat del condominio si allarga all'isolato/al quartiere
- Il coordinatore si interfaccia con la polizia locale
- Il **servizio civile** ha già una propensione dal punto di vista dell'essere attivi e proattivi nella comunità
- **Per legge, molte azioni prevedono la partecipazione** del cittadino (tema anticorruzione, performance delle PA...)
- **Esperienze zoppicanti** se andiamo a fare dei conti: alcune cose hanno funzionato bene altre risultano essere molto "fuffa"
- **L'interesse** è spesso concentrato alla **micro porzioni di territorio**



Migliore rapporto con la PA (1 di 2)

OPPORTUNITÀ



- Quando si danno le risposte, si viene accolti molto bene dai cittadini
- Rompere il muro dello scrivere-rispondere: **chiunque scrive riceve una risposta**
- **Coniugare strumenti comunicativi diversi:** infografiche ma anche giuste quantità di testo
- Lo strumento partecipativo potrebbe essere un **modo snello e immediato per dialogare con l'Amministrazione** invece che presentarsi allo sportello.
- **Sappiamo dire "questa scelta non si può fare"** perché altrimenti lo strumento perde di credibilità
- **"Chiudiamo il cerchio"**: questo è alla base del nostro rapporto con i cittadini.
- Capacità di **estrarre bisogni su vari canali** per trasformarli in percorsi partecipativi con una strategia comunicativa univoca
- **Perimetriamo** il concetto di e-democracy
- Siamo molto **specifici e concreti sul territorio**: ognuno ha delle specificità particolari
- **Nei comuni più piccoli si dà voce al terzo settore** in cui magari sono più importanti a livello attivo

LE ASPETTATIVE

- **Rapporto più diretto/immediato** tra PA e cittadino
- **Sforzo reale dell'amministrazione** ad essere veramente efficace nella comunicazione
- **Si vedono i risultati** di situazioni/temi affrontati nella piattaforma
- Il **linguaggio della PA** è cambiato ed è più **diretto e vicino** rispetto a quello utilizzato quotidianamente dai cittadini
- I cittadini in Emilia-Romagna hanno molta **più fiducia nella pubblica amministrazione**
- Mi immagino un luogo in cui possa esserci un confronto serio, che sostituisca ciò che accade ogni giorno sui social. Un **luogo serio** per il confronto tra amministratori e cittadini
- **I cittadini possono davvero contribuire** a migliorare i servizi della PA
- **Gli amministratori tengono conto** per davvero di ciò che esce dal processo partecipativo (e non per finta come ora)

RISCHI E CRITICITÀ



- Il principio di fondo viene minato e si compiono 3 passi indietro (se vengono usati questi strumenti per far accettare ai cittadini delle decisioni già prese)
- Cittadini **segnalatori seriali**: segnalo qualsiasi cosa
- Incapacità di metterci in gioco
- **Il cittadino non deve "delegare" tutto ad altri:** dovrebbe partecipare attivamente
- L'atteggiamento della PA è un pò "noi abbiamo fatto il nostro, tu adesso fai il tuo" (rispecchia il modus operandi interno).
- Spesso questi strumenti sono usati solo per condividere una scelta già fatta: io PA prendo una decisione e poi "te la faccio piacere". È sbagliato.
- **Corretto non avere lunghi testi** da far leggere **ma non puoi neanche presentare un progetto in 3 slide** e chiedere un confronto su quello. Serve una via di mezzo.
- Nelle recensioni o le **valutazioni sul web** spesso si evidenziano **sentimenti troppo estremi** (frustrazione e rabbia) in modo distorto
- Dal punto di vista politico c'è sempre il rischio che le buone intenzioni vengano messe da parte
- Questione social: **ampliare i canali** è un rischio perché **complica la gestione** e bisogna star dietro a tutto in maniera ottimale

Migliore rapporto con la PA (2 di 2)



KPI

- Elemento qualitativo e quantitativo: **nuove persone** prendono parte al di fuori dei "circoli abituali"
- Capire se si riesce ad attivare lo stesso discorso anche al di fuori della piattaforma. **Sullo stesso argomento, il dibattito sui social viene seguito? E in altre sedi?**



AS IS

- Bologna: esempio specifico del bilancio partecipato
- **Incapacità** di questo servizio di **raccontare & raccontarsi**: si è molto bravi però a raccogliere i bisogni
- **Non sempre**, pur avendo colto il bisogno del cittadino, **può essere conciliato con le attività politiche**
- A volte per le PA **vengono usati questi strumenti per far accettare ai cittadini delle decisioni già prese**
- **Quando** il percorso si apre e **le persone ricevono una risposta capiscono!**
- Oggi i cittadini segnalano il problema tramite i social, con messaggio privato. Ci sono anche i **segnalatori seriali: si fermano lì e aspettano una risposta senza sentirsi coinvolti.**
- A Modena, è **sempre lo stesso gruppo** di partecipanti

Obiettivi funzionali (Enti)



Comunicazione efficace e cittadini informati, comprensione dei bisogni

Oggi i cittadini, soprattutto le persone più anziane, **si informano su Facebook** e sui vari gruppi, sollevando temi e dibattiti spesso al di **fuori di canali istituzionali** governati dall'Amministrazione.

*“Capisci dalle domande o dalle polemiche che fanno che **non sono informati per niente**. Vedono solo il loro lato.”*

Una riflessione interessante condivisa dagli stakeholder del territorio:

“Guardandola dal punto di vista di cittadino, a voi sembrerebbe trasparente la partecipazione su una piattaforma istituzionale? Se penso a come viene veicolata la comunicazione da noi ci credo che poi vanno su Facebook.”

Il problema non riguarda solo gli anziani: anche i giovani non frequentano le piattaforme di partecipazione.

“Sui giovani dobbiamo usare dei cavalli di Troia: le scuole. Poi è un problema di contenuto.”

Strumento facile e accessibile

La partecipazione dovrebbe poter essere agevolata dall'utilizzo di uno strumento estremamente **facile, piacevole ed intuitivo** così come lo sono i social. Le persone sono abituate all'esperienza d'uso di Facebook, all'immediatezza dell'interazione, alle discussioni aperte e sempre disponibili.

Oggi più che mai, in situazione di emergenza Covid, la nuova piattaforma dovrà sopperire alla parte “divertente” e dinamica di una co-progettazione **in presenza**.

La PA è in **deficit di fiducia** nei loro confronti. Occorre **essere trasparenti**, dire cose vere.

“Se siamo in grado di comunicare e fare percepire fuori quello che avviene dentro allora riusciamo nell'obiettivo.”

L'esperienza in questo senso ha dato **riscontri positivi**:

“Quando facciamo momenti di partecipazione sul territorio le persone (autoselezionate, che partecipano volontariamente) sono sempre piacevolmente stupite che le si ascolti. I riscontri sono positivi. Siamo stati in zone alluvionate due settimane prima a parlare di direttiva anti-alluvioni. Non ci hanno contestato, abbiamo ragionato insieme.”

Comunicazione efficace e cittadini informati, comprensione dei bisogni



I POST-IT

OPPORTUNITÀ



- Servirebbe fare una **segnalazione oggettiva** per poter essere ascoltati
- Serve **rispondere sempre**, dare dei feedback e delle risposte puntuali
- Il tema giusto al momento giusto
- Sui **giovani** serve usare i cavalli di troia: le **scuole**
- Per i ragazzi e giovani esistono anche **molte altri cavalli di troia** a parte le scuole
- La regione ha un **interesse capillare del territorio** ed arriva anche nei piccoli comuni che si sentono spesso dimenticati

LE ASPETTATIVE

- Il cittadino che vuole **proporre** degli argomenti, sa che sulla piattaforma potrà **trovare tutte le info** di cui ha bisogno
- Il cittadino **segnala e poi co-partecipa** alla risoluzione e viene **informato su tutto il processo**
- I cittadini si esprimono sulla piattaforma solo dopo essersi ben informati sull'argomento
- I cittadini sono più informati sui temi che riguardano il loro **territorio** (subiscono meno fake news)
- È una piattaforma che contiene **infografiche e strumenti di lettura** che agevolano l'interesse delle persone
- I cittadini sono abituati a seguire **canali istituzionali** e il **dibattito è canalizzato** su di essi
- Ci abituiamo a "rendicontare" - **raccontare**
- Capacità di **ripartire laddove** l'obiettivo non è stato raggiunto
- Piattaforma che contiene **informazioni chiare e semplici** senza prendere posizioni e veicolare in maniera sbagliata il messaggio
- Maggiore **coscienza dei veri bisogni** della collettività
- Nuovi bisogni da progettare e specificità da ricordare per nuova normalità

RISCHI E CRITICITÀ



- Si creano dei "**cuscineti**" sulle provocazioni che il comune/la PA riceve
- Pensiamo che tutti sappiano delle cose che reputiamo "banali": **non tutti sanno tutto**

AS IS



- Il cittadino spesso **si informa su Facebook**
- Gruppi tipo "sei di Ferrara se..."/ "sei di Vignola se..." ecc... per ogni città ne esiste uno ed è un disastro!
- Sui **social** vengono scritte **polemiche** che poi rimangono lì nella maggior parte dei casi
- Siamo andati a parlare in zone che avevano subito alluvioni: non siamo stati "aggredditi" ma **la gente aveva voglia e bisogno di parlare ed essere ascoltata**
- Quando facciamo percorsi dalla regione fino a situazioni locali: **le persone** che vengono in molti casi avevano interesse e propensione ma **sono sempre molto contente di essere ascoltate**
- **Valsamoggia**: funziona molto bene e confluiscono molte **persone** anche **fuori dal solito target** dei +65

Strumento facile ed accessibile

LE ASPETTATIVE

- Avere lo strumento attivo e funzionante **evita l'utilizzo dei social**
- La piattaforma di e-democracy regionale è **esemplare per immediatezza e facilità d'uso**
- È **facile da usare come un social**
- I cittadini trovano abituale usare lo strumento
- "In **presenza** però è più divertente..."
- **Tutti sanno** che c'è uno strumento a disposizione utile
- Piattaforma **configurabile** e **non** troppo **dispendiosa**

KICKOFF REGIONE VS. ENTI

Differenze e analogie tra
obiettivi degli stakeholder.

Cosa emerge?

Esiti del Kickoff

Gli obiettivi emersi dai due kickoff vanno chiaramente nella stessa direzione, guidata dal **successo del progetto** e da un **incremento qualitativo** (l'amministrazione attiva volontariamente processi partecipati per *costruire* e non per chiedere validazione) **e quantitativo** (non solo i "soliti noti") **della partecipazione** a più livelli (ambiti, fasce di età, territori).

Gli stakeholder dei comuni del territorio, con un punto di vista più vicino ai cittadini dei centri urbani medio/piccoli, portano però una declinazione più forte degli obiettivi verso il **"per chi lo stiamo facendo"**.

Le persone sono al centro di questo progetto.

Perché fare partecipazione?

Per rispondere ai bisogni della comunità, non soltanto dell'Amministrazione. Per ricostruire un rapporto di **fiducia** tra cittadini e PA indebolito dalla mancata restituzione dei risultati di alcuni percorsi partecipativi avviati in passato. Per **ascoltare** ma soprattutto per **attivare azioni** concrete in risposta ai contributi ricevuti.

La **comprensione dei bisogni** deve essere alla base delle iniziative di partecipazione che richiedono il coinvolgimento delle persone.



PERSONAS

Scenari, comportamenti e motivazioni delle persone coinvolte



Per chi andiamo a progettare

01

SEGMENTI

Tribù di persone accumulate da caratteristiche selezionate

02

TARGET

Gruppi di persone identificate da caratteristiche comuni

03

PERSONAS

Individui

La differenza principale fra un Personas, un profilo, un archetipo, uno stereotipo e un target demografico, risiede nel rapporto fra dati e informazioni reali e fittizie, e nella quantità di informazioni contestuali che si possono utilizzare nell'arricchire <emotivamente> e <empaticamente> la figura.



WORKSHOP PERSONAS

30 Ottobre 2020

4 Novembre 2020

PERSONAS

Come le abbiamo descritte

Al termine del primo kickoff con gli stakeholder regionali abbiamo raccolto tutte le tipologie di persone coinvolte nel servizio e creato **gruppi di affinità**.

Sono gruppi di persone individuate con **caratteristiche e ruoli affini** che partecipano (direttamente o indirettamente) alle fasi del servizio.

Obiettivi:

- capire chi sono le persone da attrarre sulla nuova piattaforma, come sono fatte (bisogni, aspettative, problemi, ...), quali sono i loro modelli mentali e quali motivazioni le guidano;
- capire come coinvolgerle per innescare un processo partecipativo.

Successivamente abbiamo coinvolto un gruppo di referenti regionali e degli enti locali (chi parla o ha contatti con le persone da descrivere) in un momento di co-progettazione, chiedendo loro di raccontare storie reali impersonando di volta in volta la personas da analizzare e rispondendo a queste domande: cosa fai, di cosa ti occupi, quali sono le tue attività? Qual è il tuo ruolo? Cosa stai facendo? Cosa fanno gli altri che interagiscono con te? Cosa puoi osservare? Come ti approcci oggi al mondo della partecipazione? Quali sono le tue aspettative? Quali difficoltà devi affrontare?

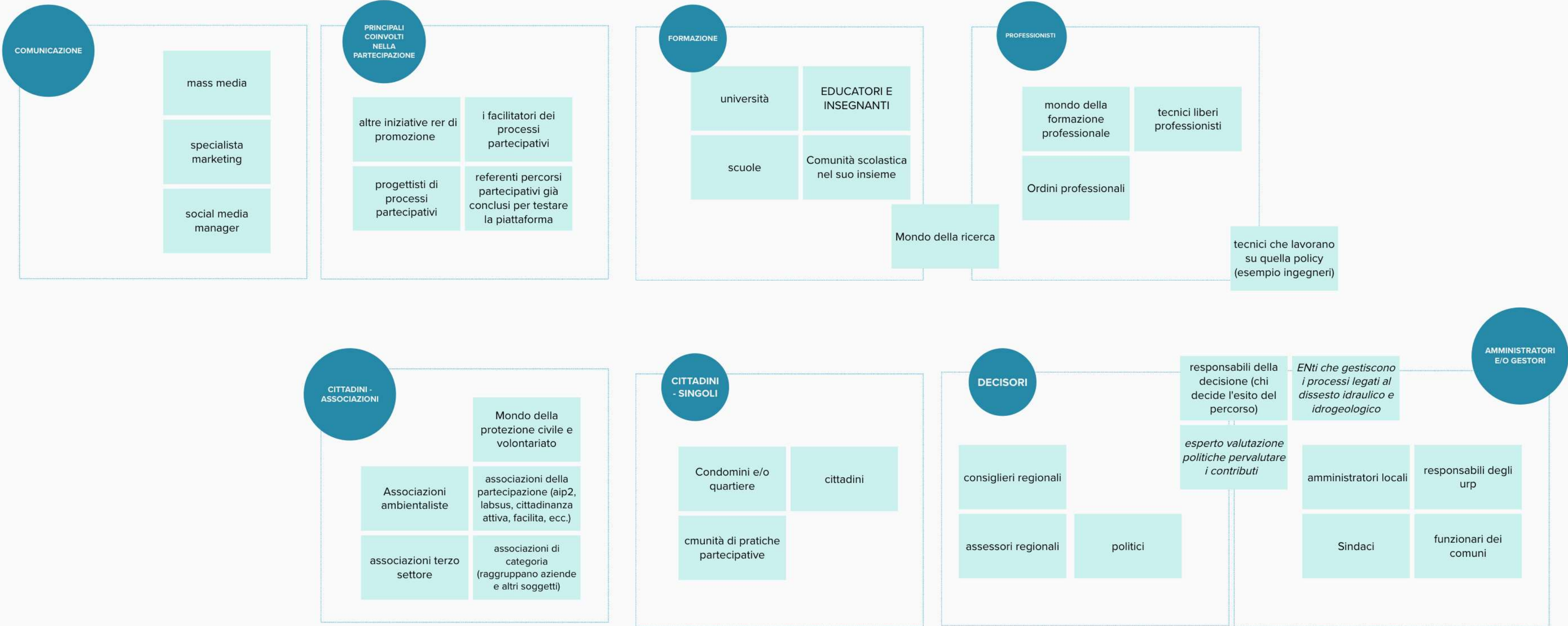
PERSONAS: i gruppi

Come primo step dell'analisi delle personas, abbiamo individuato con il gruppo **una serie di figure specifiche** a cui è indirizzato il progetto.

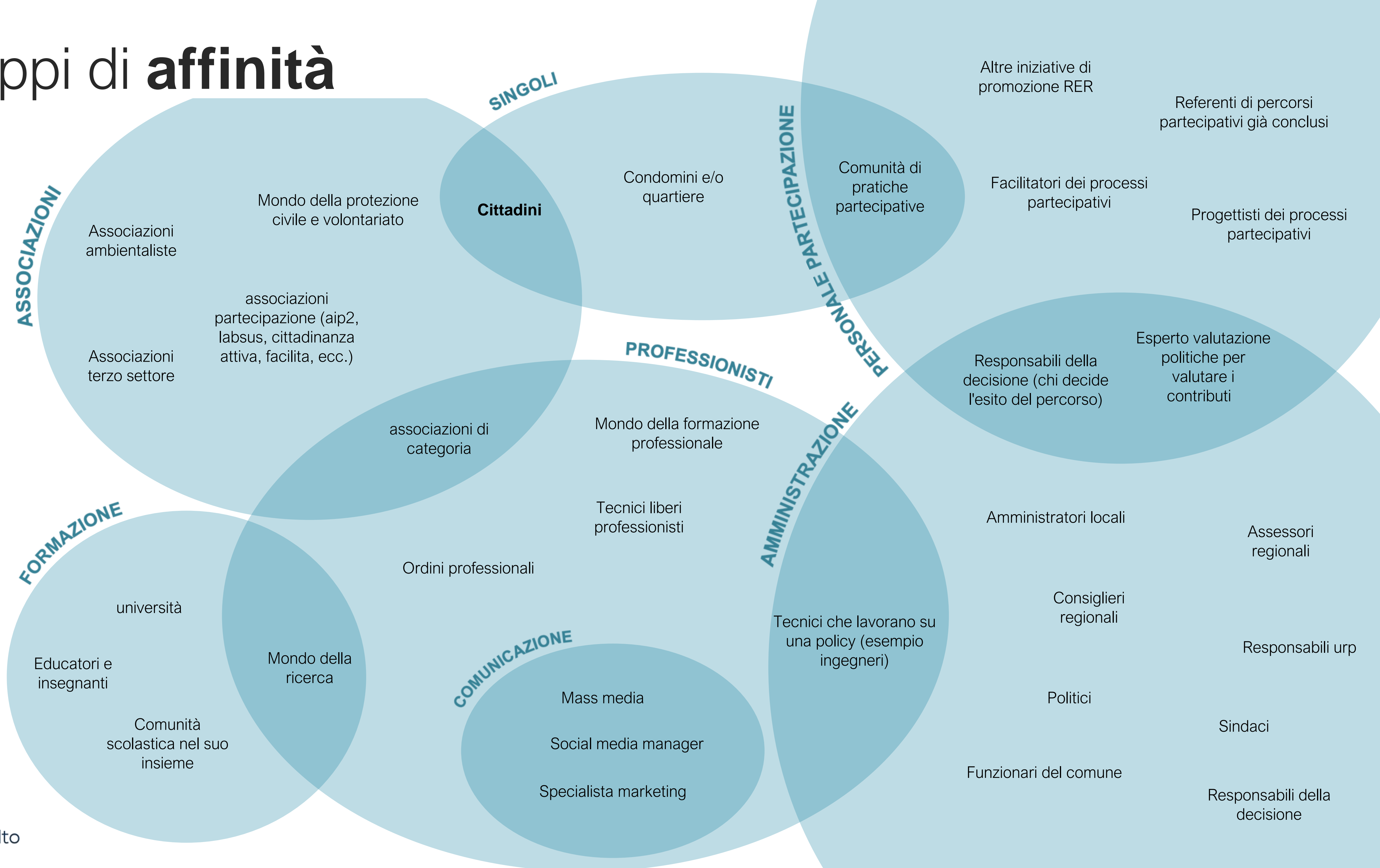
Le figure individuate sono state raggruppate per affinità creando categorie di interesse: chi si occupa di **comunicazione**, chi sono i **decisori** (gli amministratori, politici, amministratori regionali e locali), i **professionisti** e i **comunicatori**, chi fa parte del mondo della **formazione**, ma anche e soprattutto i cittadini che possono essere coinvolti (sia **associazioni/enti** che **cittadini "singoli"**) e **chi invece si occupa del coinvolgimento** (progettisti, consulenti, referenti, facilitatori).

Il prossimo passo sarà quello di capire **quali fra queste persone analizzare** in maniera approfondita e quindi creare le vere e proprie **personas**.

2 GRUPPI DI AFFINITÀ
Creiamo dei gruppi per attinenza o similitudine (non è obbligatorio dare loro un titolo)



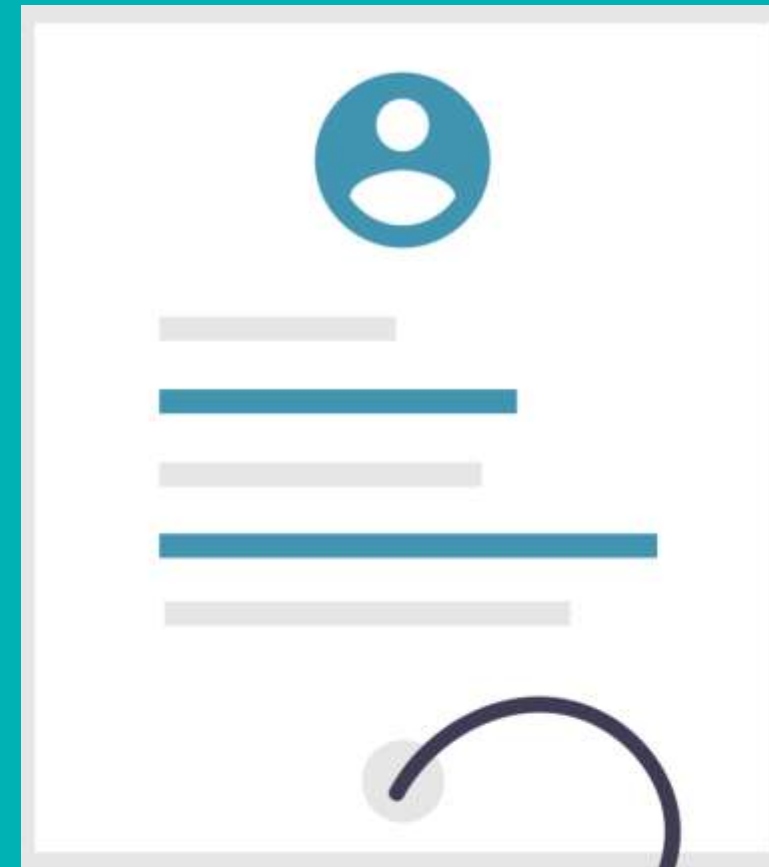
Gruppi di affinità



Co-progettazione Personas: **RER + Enti**

30 Ottobre 2020

4 Novembre 2020



Co-progettazione Personas: **RER + Enti**

30 Ottobre 2020

4 Novembre 2020

Chi ha **partecipato**

Ai due workshop di co-progettazione delle personas hanno partecipato gruppi misti di **stakeholder regionali** e di rappresentanti degli **enti del territorio**.

Assessorato politiche della salute

l'infanzia

Serv. difesa del suolo, della costa e
bonifica

CDR Arpae

Unione dei comuni Romagna Faentina

Servizio Beni Culturali

Assessore alla partecipazione del
comune di Valsamoggia

Gabinetto Presidenza Regionale - Area
polizia locale

Serv. tributi regionali

Servizio Sanità

Sportello Imprese

Team regionale di progetto

Gabinetto Presidenza

Direzione generale economia della
conoscenza, del lavoro e dell'impresa

Istituto di garanzia della garante per

7 gruppi di personas

In accordo con gli obiettivi di progetto abbiamo ricostruito i profili delle personas più significative appartenenti ai 7 gruppi individuati.

Attraverso **il racconto delle loro storie** abbiamo raccolto insight importanti sul loro **comportamento**, sulle loro **attività**, sulle **difficoltà** che affrontano, e su come si approcciano al mondo della partecipazione.

I gruppi di affinità hanno permesso di concentrarci su aspetti comuni, permettendoci in fase di progettazione di **indirizzare le soluzioni** verso bisogni da soddisfare e problemi da risolvere, trasversalmente ai singoli attori coinvolti.



eDemocracy - Progettazione Personas - day1

Facilitator All changes saved

1. Decisori
45 MINUTI di tempo
CHI SONO
• consiglieri e assessori regionali
• responsabili della decisione (chi decide l'uso dei percorsi)
• amministratori locali, sindaci e funzionari dei comuni
• responsabile LURP

Consiglieri o assessori regionali
Stefano Rossi, Roberto Mancini, Angelo Locatelli

Responsabili della decisione
Sabina Pavesi, Roberto Mancini, Andrea Pavesi

Amministratori locali, sindaci e funzionari dei comuni
Paola Rossi, Andrea Pavesi, Luca Cati

Nome, Cognome, età

Scenario
Descrivi lo scenario in cui ti trovi (legato all'ambito della partecipazione)
Cosa sta facendo? Cosa fanno gli altri che interagiscono con te? Cosa puoi osservare?

Jobs to be done
Cosa fai operativamente per gestire il tuo lavoro o portare a termine i tuoi impegni? Come ti approcci oggi al mondo della partecipazione?

Motivazioni
Cosa ti motiva e ti spinge all'azione? Cosa ti coinvolge?
Perché fai quello che fai?

Bisogni e aspettative (gain)
Quali sono le tue aspettative? Cosa ti rende soddisfatto? Quali sono i tuoi obiettivi? Come definiresti un "successo"?

Problemi e frustrazioni (pain)
Quali difficoltà devi affrontare? Cosa ti fa stare in pensiero? In quale situazione poni di aver "fallito"?

CITTADINI

Cittadini

Condomini, abitanti quartiere

Partecipante a comunità di pratiche

ASSOCIAZIONI / ENTI

Protezione civile, volontariato, assoc. ambientaliste

Assoc. di categoria, assoc. terzo settore

Associazioni partecipazione
aip2, labsus, cittad. attiva, ...

DECISORI

Consiglieri o assessori regionali

Amministratori locali, sindaci e funzionari dei comuni

Responsabili della decisione
(se diversi dai primi due)

MONDO DELLA FORMAZIONE

Educatori e insegnanti

Dirigenti scolastici, coordinatori università, ...

COMUNICAZIONE

Giornalista

SMM, specialista di marketing

PROFESSIONISTI

Tecnici liberi profess., ordini professionali

CHI SI OCCUPA DEL COINVOLGIMENTO

Progettisti di progetti partecipativi

Facilitatori

La definizione degli **SCENARI**

Lo scenario nasce dai dati della **ricerca**, da **problemi ricorrenti** degli utenti e dai loro **comportamenti** per risolverli. Individuata una situazione chiave ai fini del progetto, la *personas* che rappresenta un gruppo di utenti target, mette in atto una serie di azioni a cui corrispondono differenti risposte che possono venire da canali digitali come da canali fisici.

Le necessità di base delle *personas* mappate vengono trasformate in una o più **storie** con:

- un protagonista,
- un problema,
- una serie di azioni per risolverlo,
- un epilogo.

Gli **scenari** aiutano a progettare rappresentando la realtà in situazioni reali di utilizzo di un servizio. Il focus è sul **perché** piuttosto che sul **come**, si pensa al problema e non alla soluzione e si identificano le funzionalità essenziali, quelle necessarie all'utente in un contesto di vita reale.



Il decisore



GLI SCENARI DESCRITTI

- C'è una doppia scadenza: fondi per interventi di prevenzione e di protezione civile (per emergenze). Come assessore deve chiamare tutti i servizi competenti perché entro la settimana prossima va completato e avviato un programma di interventi.
- Riceve un sacco di sollecitazioni su temi e deve tradurli in indirizzamenti di risorse.
- Come direttore generale dei trasporti ha mandato di potenziare il servizio di trasporto regionale. Entro fine anno deve arrivare al risultato, accogliendo i punti di vista anche dei territori.
- Come assessore regionale per le infrastrutture digitali viene contattato per problemi di connessione da cittadini e imprenditori che hanno attività in zone sperdute.
- Decide di proporre ai suoi cittadini la fusione di 5 comuni. Il processo di fusione culmina in un referendum.
- C'è un immobile abbandonato nel comune, vorrebbe attivare un percorso di rigenerazione urbana. Scopre che altri comuni hanno fatto progetti di rigenerazione urbana. Gli piacerebbe fare un percorso analogo ma non sa come.
- Il suo ufficio di pratiche edilizie riceve 100 utenti al gg massimo, poi deve chiudere e lasciar fuori persone. I loro utenti sono professionisti con giornate molto piene. Quando entrano nel suo ufficio sono già frustrati dall'attesa e hanno aspettative basse o viceversa pensano che il servizio debba compensare la lunga attesa.



CHI È IL DECISORE?

- Assessore regionale per le infrastrutture digitali
- Assessore cura del territorio e dell'ambiente
- Assessore sanità della regione
- Direttrice generale del comune di Roncofritto da 2 anni
- Direttore generale dei trasporti regionali
- Dirigente del settore territorio del comune di Imola
- Giovane sindaco di un piccolo comune della prov. di BO
- Funzionaria di un uff. di pratiche edilizie di un comune grande, da 32 anni che lavoro qui
- Consigliera del gruppo di maggioranza comune di Russi al primo mandato

“La partecipazione può aiutarmi ad essere più efficace nel mio lavoro.

Mi permette di ascoltare diversi punti di vista per ampliare il mio

Il decisore

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- Lo motiva riuscire a rispondere alle richieste delle persone, risolvendo situazioni anche complicate.
- Ama avere visibilità, vuole confermare la propria reputazione e costruirsi una carriera. Accoglie la sua missione come una responsabilità che gli è stata data dai cittadini.
- Vuole portare innovazione e cambiamenti positivi sul proprio territorio, ad esempio attraverso una gestione diversa della relazione con la comunità. Meglio ancora se è tra i primi a farlo.
- Crede che uno sviluppo del territorio ordinato e concertato con le esigenze della politica sia ciò di cui hanno bisogno imprese e cittadini. Vorrebbe superare la logica dei silos.
- Sa di dover essere autorevole e concreto per mostrare gli effetti positivi dell'approccio partecipativo.



BISOGNI E ASPETTATIVE

- Vuole far fare una bella figura al suo Ente e acquisire nel tempo un ruolo di maggior rilievo.
- Lo aiuterebbe avere dati aggiornati delle situazioni attuali e in corso, indispensabili per prendere decisioni. Ha bisogno di essere rapido ed efficace nell'allocare risorse. Sarebbe un bel passo avanti se i suoi assessorati avessero già pronte le proposte da presentare!
- La partecipazione deve portargli via poco tempo (“*meno ne sento parlare di partecipazione meglio è*”).
- È soddisfatto quando riesce a rispondere alle richieste dei cittadini: “*vorrei vedere persone contente e sicure che riceveranno un servizio di valore*”. Parallelamente vuole far sentire le persone del suo ufficio ingranaggi fondamentali nel percorso di erogazione di valore agli utenti.
- Vorrebbe portare i cittadini più vicino all'Amministrazione coinvolgendoli in un processo decisionale.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- Si aspetta di trovare delle resistenze se propone cose che nel suo Ente non si sono mai fatte.
- Lo turba non sapere come sono messe le cose oggi sul territorio e quali sono le pianificazioni (“*non ho tutti i dati che mi servono per poter dare risposte alla situazione*”).
- In passato ha annunciato un intervento ma poi le condizioni non erano adeguate e non corrispondevano a quanto promesso. Teme di non essere stato del tutto pronto nell'affrontare la novità. “*Non siamo partiti con una conoscenza della situazione adatta*”.
- Riceve le pressioni di chi sta sopra di lui. Una parte di politica gli chiede di usare processi partecipati tradizionali perché non capisce il valore del proc. di partecipazione civica. È difficile convincere i colleghi dell'amministrazione ad investire su un processo così oneroso.

Chi si occupa del coinvolgimento



GLI SCENARI DESCRITTI

- Nel territorio sono cambiati gli scenari politici: si approvano ordini del giorno sui temi del plastic free e dell'emergenza climatica.
- Si rivolge agli amministratori e propone di aprire un tavolo sull'emergenza climatica in cui amministratori e cittadini/associazioni dialogano usando il metodo della sociocrazia 3.0, una scelta fuori dagli schemi. Stravolge le dinamiche del percorso di democrazia partecipativa.
- Il progetto è stato candidato al bando della regione ed ha ottenuto un finanziamento ma l'emergenza sanitaria ha cambiato la gestione degli incontri previsti che non possono essere svolti normalmente. La regione ha prorogato i progetti per poterli rivedere. Alcuni progetti si sono adattati, passando all'online.
- Nota la volontà istituzionale di rispondere alle direttive europee, come la partecipazione sulla gestione del rischio delle alluvioni. La dirigente è convinta e decisa a farlo sul serio e si indice una gara per supportare la realizzazione di incontri e workshop. Viene istituita una cabina di regia: il mondo delle alluvioni è complesso ed è necessario coinvolge soggetti diversi come geologi, comunicatori, volontari, cittadini, ecc ...
- Deve coinvolgere i cittadini anziani, ma è ostacolato dal divide generazionale.



CHI SI OCCUPA DEL COINVOLGIMENTO?

- Facilitatore che vive nel comune uscito dalla fusione
- Responsabile di un processo partecipativo in un comune medio

“Penso che le azioni fatte a livello locale possano avere molti effetti anche al di là del territorio”

Chi si occupa del coinvolgimento

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- È motivato perché nella sua carriera ha conosciuto organismi politici di diverse dimensioni e luoghi ed ha capito che per cambiare le cose bisogna agire sul processo: vuole convincere i politici a cambiare il modo in cui vengono prese le decisioni, specialmente per quanto riguarda i temi *“più grandi di noi”*.
- L'assessore si prende i suoi rischi andando nei territori con più problematiche.
- Sono state messe a disposizione risorse sia umane che economiche.



BISOGNI E ASPETTATIVE

- Pensa che le azioni fatte a livello locale possano avere molti effetti anche al di là del territorio.
- Tenere aperto un canale di dialogo con i cittadini anche in periodo di chiusura globale.
- Riuscire a sperimentare nella pratica quello che al momento è una teoria.
- Si aspettava che presentando all'amministratore la proposta avrebbe avuto una controproposta di rimodulazione del progetto.
- C'è larga partecipazione, il gruppo si compatta sul progetto e nel piano finale di presentazione si ritrovano molte cose emerse nel percorso con i cittadini.
- Si aspetta aiuto pratico nel superare difficoltà legate alle risorse e alle competenze.
- Andare dai cittadini in totale trasparenza è apprezzato e gli elementi negativi possono essere facilmente isolati dal gruppo.
- L'assessore ha scelto persone strategiche da mettere sul progetto e *“ci ha messo la faccia”* con tutti i soggetti della cabina di regia.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- I suoi interlocutori sono abituati ad altre dinamiche: pro/contro, assenza di collaborazione.
- È difficile convincere gli amministratori a spogliarsi dello schieramento politico.
- Nota forte discrasia nei gruppi politici: chi è nella maggioranza ostacola, mentre chi è all'opposizione è a favore.
- La politica ha il pattern di dover fare il contrario del predecessore, col duplice rischio che vengano *“buttate”* azioni positive e decisioni giuste prese nel passato ma anche che il progetto non si possa più realizzare.
- L'impressione finale è che all'amministratore non interessa se non si fa: o perché ci sono priorità più grandi o perché non ci crede tanto.
- Gli anziani hanno il problema del digital divide e non vedersi in presenza (a causa del covid) diventa un problema. Nel suo gruppo non ci sono competenze digitali.
- Nei suoi collaboratori non c'è effettiva collaborazione in questo periodo di difficoltà: nota finta partecipazione (*“se avete qualcosa da dire mandate una mail”*) e recrimina a sé stesso di non aver verificato bene che ci fosse il giusto commitment sin dall'inizio.

Il comunicatore



GLI SCENARI DESCRITTI

- Si muove nella politica: è il *"portaborse"* del politico.
- Nell'emergenza pandemica fa comunicazione covid-centrica: raccoglie i dati per i bollettini che escono quotidianamente. Ha la sua rete di contatti e sa come muoversi.
- La sua azienda è stata contattata da una regione del centro Italia per il rilancio dei processi di partecipazione.
- Il comunicatore riporta il focus sugli stakeholder per *"ricostruirsi un'immagine"*: prima crea una mappa degli stakeholders con l'intento di costruire un sistema di relazioni e poi da quella parte per proporre le iniziative.

“*Ho sempre un occhio di riguardo all'impatto che ha il mio lavoro e alla delicatezza che compete il mio ruolo*”



CHI È IL COMUNICATORE?

- Giornalista, in forza ai politici
- Giornalista dell'ASL di Bologna
- Laureato allo IULM in strategic communication

Il comunicatore

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- Gli interessa sapere cosa c'è di nuovo da comunicare per dare la notizia (“*dimmi cosa devo dire*”). Non è necessariamente interessato a scavare nei dettagli.
- Per il comunicatore è importante dare la notizia nel modo giusto per dar beneficio anche a chi gliel'ha fornita.
- Ama scrivere e raccontare delle storie.
- Vede la sua professione come una missione: ha iniziato perché ci credeva. Ha una missione sociale, ma in questo momento non si sente in grado di portarla avanti.
- L'azienda per cui lavora è fatta di professionisti molto motivati che si sentono utili all'ente anche come fornitori esterni. Vorrebbero portare l'esperienza con la regione come caso di successo a Forum PA e promuovere soluzioni alla partecipazione.
- Cerca di dare notizie attendibili anche in mancanza dell'approfondimento giusto. Ha sempre un occhio di riguardo all'impatto che ha il suo lavoro e alla delicatezza che compete il ruolo.



BISOGNI E ASPETTATIVE

- Vuole essere portavoce di qualcosa di interessante (non è necessariamente interessato al “cosa”). La gara è un'opportunità “*per il biz*”.
- Gli piacerebbe raccontare le storie che stanno dietro a questi dati ma l'emergenza non glielo lo permette.
- Vuole fare il suo lavoro in maniera responsabile e raccogliere le informazioni nel più breve tempo possibile per dare al cittadino le informazioni corrette. Il cittadino, con le sue informazioni, si saprà orientare.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- Deve raccontare aspetti della realtà che preferirebbe non trattare: ci sono persone che vogliono raccontargli tutti i retroscena.
- Risulta frustrante capire che “*la realtà è diversa da quella che dobbiamo cercare di raccontare*”. Da cittadina si trova in situazioni che non sa come gestire: come ad esempio “l'amica che le chiede perché l'asl non le risponde”.
- Dover mediare tra vari interessi politici dietro al suo ruolo.
- Sostiene che il manager della partecipazione non abbia consapevolezza della mappatura degli stakeholder. Crede che abbia un'idea della strada da intraprendere ma che gli manchi la tecnica. La convinzione c'è, manca la comprensione.
- Teme di non essere efficace nel suo contributo.

Il cittadino



GLI SCENARI DESCRITTI

- Al cittadino viene detto di fare la vaccinazione anti-influenzale, che è gratuita ed è necessaria. Cerca di contattare il medico, ma dopo molti tentativi gli viene detto che *"i vaccini sono finiti"*. Il cittadino chiama l'URP per chiedere spiegazioni e gli viene detto di scrivere una mail: nella risposta dicono di attendere, perché *"ci vuole tempo per vaccinare e gli stock di vaccini sono limitati."*
- Ha perso il lavoro, segue sue figlia di 10 anni e la supporta in questa fase di lockdown. Ha partecipato ad un'iniziativa promossa dal suo Comune (media dimensione): era un confronto su problemi ambientali (inquinamento atmosferico).
- Il cittadino vuole informarsi sui bonus per il rimborso dell'acquisto di un'auto ibrida, ma *"dal sito non ci si capisce niente"*. Il cittadino prova a chiamare la RER e poi il numero verde ed alla fine l'URP risponde con dettagli.
- Il cittadino si rivolge alle istituzioni perché durante il lockdown ha preso una multa perché portava i figli a fare una passeggiata: era ad 800m da casa sua ma il Comune di Bologna non aveva specificato le distanze da tenere dalla propria abitazione.
- *"Ho visto che esistono delle reti di cittadini che si mobilitano e cercano di fare pressione sull'amministrazione"*. Il cittadino, che abita a Bologna, viene a conoscenza di un progetto su una caserma del quartiere. Entra nel comitato di cittadini che si oppone alla decisione (che il comune ha già preso) di convertirla in appartamenti. Vive in un condominio con molti appartamenti da venti anni e sa che la vita in condominio è complessa e ricca di conflitti.
- Il cittadino ha un pò di tempo vuoto che riempie dando un contributo alla comunità. In questo periodo di covid non può stare troppo vicino ai nipoti (come fa solitamente).
- Ha discreta capacità interattiva con i computer: non è nativo digitale ma se la cava con gli strumenti (usa la intranet oppure social come Facebook). Se ha tempo approfondisce in autonomia dati e informazioni.



CHI È IL CITTADINO?

- Teresa, 64 anni
- Dora, 45 anni
- Luisa, 47 anni
- Marcella, 45 anni
- Andrea, 57 anni
- Assuntina De Giorgi

“

Ho sentito parlare di partecipazione nel quartiere dove abito.

Si parlava di tavoli aperti a tutti i cittadini a prescindere da formazione e occupazione

Il cittadino

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- Si reputa un cittadino modello, crede che non ci si possa sempre lamentare di quello che fanno gli altri. Nonostante ciò, se gli viene data la possibilità di parlare, ritiene doveroso partecipare: le decisioni vengono prese ad altri livelli ma è corretto far sentire coinvolti i cittadini.
- Il confronto con gli altri e l'ascolto del punto di vista degli altri è molto importante: se il comune facesse altre iniziative parteciperebbe volentieri. Non si tira indietro, anzi vorrebbe farsi promotore di queste iniziative tra le sue conoscenze.
- Sostiene che tutti i cittadini dovrebbero coltivare la cultura della mediazione. Siamo in una società conflittuale: *“stiamo lavorando su quelli che saranno i cittadini del domani, ma da quello che vedo non lo stiamo facendo bene”*.
- *“L'Amministrazione siamo noi, non sono altri da noi. Gli amministratori li scegliamo noi, hanno un nome e un volto, li vediamo in piazza a bere il caffè, hanno una prossimità”*: il suo interesse sociale è molto forte e convinto e la partecipazione alla cosa pubblica lo fa sentire giovane perché sin da giovane ha investito il suo tempo ed energie su questo.



BISOGNI E ASPETTATIVE

- Anche se non se lo aspettava, gli ha fatto piacere ricevere una risposta (*“non era scontato che lo facessero”*): l'interesse nella partecipazione aumenta se vede una ricaduta nella sua sfera personale.
- Vorrebbe più informazioni (veritiere e corrette) e maggiore trasparenza da parte del Comune: *“mi fido delle informazioni se mi fido dell'Amministrazione”*, ma se l'Amministrazione fornisce la fonte dei dati è meglio.
- Ha bisogno di sapere che queste non rimangono solo parole, vuole avere un segnale di cambiamento e *“vedere che intorno a me c'è gente che sta facendo qualcosa”*: vedere che vengono risolte cose che riguardano tutti e non solo l'individuo.
- Vorrebbe ottenere ascolto da parte del Comune: *“se la Regione può costringere il Comune ad ascoltarci va bene”*. Spera in una dimensione sociale diversa, anche dal punto di vista del quartiere.
- Auspica la fine dei conflitti nelle dimensioni private (es. condominio) tramite l'aiuto di figure come i facilitatori.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- L'attesa senza una risposta concreta.
- Non riuscire ad arrivare in fondo alla procedura pur essendo abile con gli strumenti.
- L'amministrazione sembra scettica rispetto alle iniziative che provengono dal basso e comunque non sembra dimostrare impegno.
- *“Credo che i tavoli di partecipazione siano luoghi di tante parole e pochi fatti”*.
- Rapporto conflittuale con il Comune per non aver realmente coinvolto/ascoltato i cittadini: *“i metodi di confronto sono buoni, ma non c'è rilascio degli esiti e non c'è attuazione di quello che emerge dal processo”*.
- Partecipano più o meno sempre le stesse persone mentre andrebbero coinvolte le persone che hanno idee diverse da quelle della maggioranza.

Associazioni ed Enti



GLI SCENARI DESCRITTI

- La RER ha il servizio di Sportello Imprese, dicono sia efficiente ma non capisce se va in sovrapposizione con l'associazione. Dal momento che la RER gestisce i finanziamenti e li conosce, è difficile che non sappia rispondere.
- Come associazione, da un lato partecipano ai tavoli con la RER, che li ascolta e accoglie spesso le loro richieste, dall'altro aiutano gli associati a presentare domanda per accedere ai finanziamenti.
- Progetto "crateri": frutto di un bando a cui hanno partecipato associazioni ed ha vinto un collettivo di associazioni. Il progetto riguardava le zone terremotate del 2012 con beni culturali danneggiati (es. teatro danneggiato per cui *"serve trovare un posto dove fare le attività"*).
- Il collettivo di associazioni ha creato i tavoli di partecipazione, è stato diffuso il percorso anche con manifesti nel comune. Il collettivo raccoglie associazioni di ambiti molto diversi (scuole, tecnici, ecc...) e quindi il suo ruolo è multiculturale e multiformativo.
- Nell'associazione ci sono volontari anziani in pensione che vogliono sfruttare il loro tempo per fare del bene alla comunità. Spesso si occupano di persone in difficoltà (patologie, handicap, disabilità fisiche o mentali).



CHI FA PARTE DI ASSOCIAZIONI ED ENTI?

- Dirigente associazione di categoria degli artigiani
- Un volontario individuale in pensione

“

Vorrei avere più chiaro il tipo di cambiamento che si potrebbe fare nell'associazione se attivissimo un rapporto di dialogo con la RER

Associazioni ed enti

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- Si potrebbero attivare collaborazioni con la RER, senza essere in concorrenza e lasciare le “negoziazioni” a situazioni più istituzionali: la partecipazione è diversa, *“è più ascolto dal basso, con soggetti meno selezionati”*.
- L'ascolto dal basso è importante per cambiare il ruolo delle associazioni di categorie: queste associazioni sono verticistiche e pensano che *“abbiamo al nostro interno gli artigiani, basta questa come rappresentanza”*.
- Le associazioni di volontari possono partire da problemi generali di sistema, che si verificano più volte, per arrivare poi al singolo: il volontario diventa un punto di riferimento importante per le persone che aiuta.
- L'entusiasmo in altre persone stimola la sua motivazione *“grande energia dell'assessore di 80 anni nel coinvolgersi con le associazioni e cittadini, sembrava un ragazzino”*
- Associazione come attivatore territoriale: un sensore a livello territoriale dei problemi e delle difficoltà delle persone.



BISOGNI E ASPETTATIVE

- Si aspetta chiarezza sul tipo di cambiamento che si potrebbe fare nell'associazione se si attivassero rapporti di dialogo con la RER.
- Il covid può essere un'opportunità che costringe a cambiare (in meglio). L'apertura verso momenti di partecipazione nasce dall'esigenza di cambiamento.
- Ascoltare tutti e trovare insieme delle soluzioni.
- Occupare del tempo libero, sentendosi utile e importante: *“faccio del bene ma lo ricevo anche indietro”*
- Esperienze come quella dell'assessore: una platea di persona molto ben disposta ad ascoltare e poi lavorare su proposte concrete.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- Gli imprenditori si rivolgono alla regione e non a loro. *“La PA mi disintermedia e io non servo più”*.
- Situazione nebulosa e difficoltà a capire come proseguire.
- Il rapporto con le istituzioni (non solo enti locali ma anche tribunali): sono macchine elefantache con tempi lunghissimi. Chi è in difficoltà e ha bisogno richiede tempi veloci, in contrasto con i tempi della PA.
- Non aver terminato dei progetti, non averli visti completati.

Il formatore



GLI SCENARI DESCRITTI

- Lavora in un CEAS di un comune che fa parte di una unione e porta avanti questo scenario da ormai 10 anni che nel loro piccolo sta funzionando.
- Lavora su vari livelli: cittadini, scuole, associazioni, su tematiche indirizzate dalla regione e su bisogni specifici dei territori e dei comuni.
- I progetti Regionali hanno una cornice comune rispetto ai territori dei CEAS: organizzativa e metodologica (cioè si rapportano a livello locale con le categorie coinvolte). Ci sono da 8 a 15 CEAS per progetto coinvolti in modalità di partecipazione per il confronto (in presenza prima, online oggi).
- A livello regionale, come formatori, ci si confronta nella cornice organizzativa comune.
- A livello territoriale ci si confronta sui bisogni specifici: possono partecipare cittadini ma dipende da progetto a progetto (a volte scuole, a volte altri stakeholder).
- La RER gli ha proposto di intensificare i rapporti per fare iniziative nelle scuole di promozione dello sviluppo sostenibile: chiede un rapporto più diretto e partecipativo e chiede di promuovere le loro iniziative. Il periodo è particolare e non gli sembra il momento opportuno: il formatore pubblica nel sito le proposte ma evita di coinvolgere troppo gli altri per non distoglierli dal carico di lavoro.



CHI È IL FORMATORE?

- Educatrice ambientale, lavora in un centro di educazione alla sostenibilità della rete dell'ER
- Dirigente ufficio scolastico regionale

“

Le iniziative di promozione dello sviluppo sostenibile possono alleviare il peso della formazione online ai ragazzi

Il formatore

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- La sostenibilità riguardi tutti, riguarda il futuro ma anche il presente: per intervenire sul futuro bisogna agire sul presente.
- È molto appassionato, ama stare in mezzo alle situazioni e relazionarsi con le persone.
- Vuole lasciare un segno, concorrere al cambiamento.
- Lo stimolo esterno è motivante: anche se c'è iniziale scetticismo (*“questo tema va al di fuori del compito della scuola”*), la creatività della Regione è stimolante e pensa che sia interessante. *“Un anno fa non l'avrei nemmeno considerato (fare cose extra-curricolari). Il covid mi ha fatto cambiare prospettiva”*.



BISOGNI E ASPETTATIVE

- Ha dimestichezza con i temi della partecipazione, fa spesso incontri coordinati dalla RER. Ci crede moltissimo e resiste al di là della situazione economica: *“mi spinge la curiosità verso quello che mi propongono”*.
- Cambiamento personale, non solo professionale.
- Le iniziative di promozione dello sviluppo sostenibile possono alleviare il peso della formazione online ai ragazzi.
- Serve smussare lo zoccolo duro in tutti i CEAS che fa da traino.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- Pagamenti adeguati: sono quasi tutti laureati, con master o specializzazioni.
- Continuità lavorativa: *“non siamo a tempo indeterminato, abbiamo P.IVA o piccoli contratti”*.
- Nei vari CEAS non sempre si riesce ad essere le stesse persone ed al contrario, nei cittadini, si fa fatica a coinvolgere a livello locale chi non ha già una sensibilità rispetto a questi approcci.
- Dimostrare ai cittadini che tutto il lavoro di partecipazione non è uno spreco di energie e anzi porta risultati e vantaggi: *“dobbiamo lottare ogni giorno contro questo bias”*.
- *“Sono a contatto anch'io con i miei figli e vedo la preoccupazione e difficoltà”*.

Il professionista



GLI SCENARI DESCRITTI

- La pandemia lo ha preso “*tra capo e collo*”: è in uno dei settori più colpiti.
- Chiama la RER per capire se ci sono degli aiuti, non vuole indebitarsi ulteriormente. Ha una famiglia (da mantenere) e due figli che studiano.
- È un imprenditore 50enne, non paga affitto perché il ristorante è di sua proprietà: “*vedo giovani che avevano investito 150k in un bar a novembre ma oggi hanno chiuso*”.



CHI È IL PROFESSIONISTA?

- Ristoratore di Cesenatico

“ *Obiettivi condivisi
farebbero ottenere più
facilmente i risultati* ”

Il professionista

Quali sono le leve per stimolarlo ad avviare percorsi partecipati? Quali bisogni potremmo intercettare? A quali rischi dobbiamo fare attenzione?



MOTIVAZIONI

- Vuole che siano fatte scelte su cui intervenire anche perché *“non è giusto che i costi della pandemia siano a carico solo di certe categorie, se soffre un settore poi ne risentono tutte le filiere”*.
- Il percorso di partecipazione dovrebbe essere intermediato dalle associazioni, non arrivare direttamente dalla RER. L'associazione rappresenta ciascun membro e lui farebbe fatica ad intervenire personalmente in questo contesto.
- La sua associazione dovrebbe cercare rapporti anche con altre associazioni per uscirne insieme. Si aspetta che ci sia solidarietà tra tutte le categorie.
- La RER dovrebbe farsi carico di gestire equamente questo disagio sociale e non accogliere solo singole richieste.



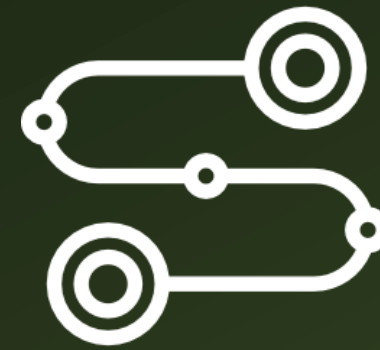
BISOGNI E ASPETTATIVE

- La PA dovrebbe essere più autorevole e prendere decisioni che possono anche scontentare alcuni.
- Spera che dopo la pandemia si pongano le basi per cambiare le cose ed evitare di tornare alle dinamiche del passato.
- Parteciperebbe volentieri: gli piacerebbe parlare, capire dall'associazione quali sono gli obiettivi. *“Dove vogliamo andare? Cosa vogliamo fare? Discutiamone con gli altri”*. Obiettivi condivisi farebbero ottenere più facilmente i risultati.
- Creare una programmazione di medio-breve termine.



PROBLEMI E FRUSTRAZIONI

- Per pagare i debiti deve lavorare: se non può per questo stato di incertezza è un problema serio. *“Perché devo pagare gli interessi del mutuo o l'affitto se non lavoro?”*.
- La pandemia non ha fatto che accentuare tutto quello che mancava. Manca l'intermediazione: nelle associazioni di categoria si dovrebbe parlare anche di questo, non solo di contributi economici.
- Nel settore della ristorazione questa partecipazione è più difficile rispetto ad altri campi, sono categorie che di solito fanno da sole.



JOURNEY & BLUEPRINT

Progettazione del viaggio (*user journey*)
e delle attività che lo sostengono (*service blueprint*)

Co-progettazione **User Journey e Service Blueprint**

9 Novembre 2020

13 Novembre 2020

Chi ha **partecipato**

Ai due workshop di co-progettazione del viaggio dell'utente nel servizio hanno partecipato gruppi misti di **stakeholder regionali** e di rappresentanti degli **enti del territorio**.

Serv. difesa del suolo, della costa e bonifica

Gabinetto Presidenza

Gabinetto Presidenza Regionale - Area polizia locale

CDR Arpae

Direzione generale economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa

Servizio Sanità

Team regionale di progetto

JOURNEY & BLUEPRINT

Cosa sono

Sono mappe che servono a descrivere il **funzionamento del servizio** a 360°:

- i **momenti**, nel flusso, in cui si crea valore positivo o negativo per la persona,
- i **rischi di uscita** dal viaggio (abbandono, mancato ingaggio, disinteresse, ...),
- gli **impatti** sulle persone;
- le interazioni tra canali (digitali e non), i **touchpoint** fisici e digitali (punti di contatto tra persona, Ente e servizio),
- l'interazione con **sistemi** interni ed esterni all'organizzazione,
- le proposte di **attività tecniche/organizzative** a supporto delle azioni mappate nei singoli momenti del flusso.

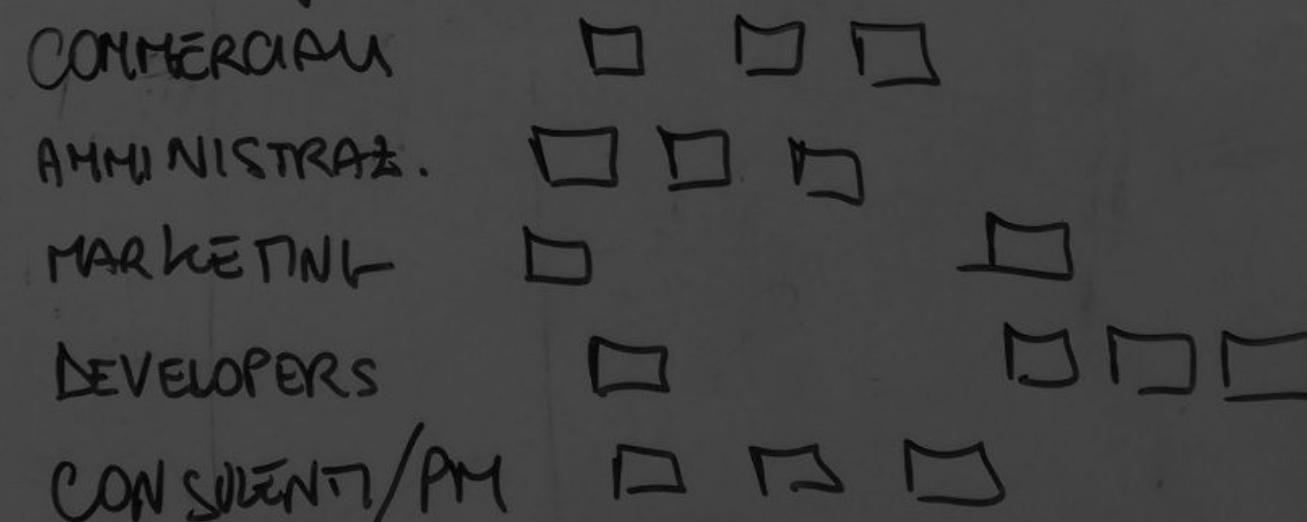
OBIETTIVI

- analizzare nel dettaglio le **fasi** del servizio, sia dal punto di vista dell'utente/cittadino che dell'Ente/Regione;
- per ogni fase, mappare **l'esperienza** delle persone prima-durante-dopo l'interazione con il servizio;
- definire le **attività di backend** necessarie a sostenere il servizio e le componenti tecnologiche da implementare.

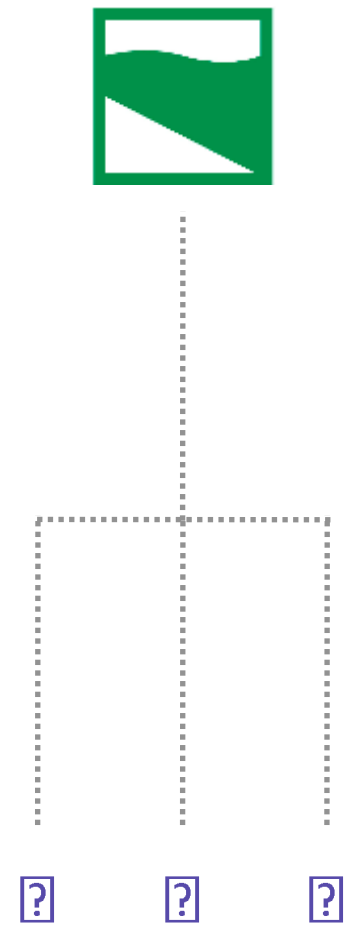
WORKSHOP JOURNEY

9 Novembre 2020

13 Novembre 2020

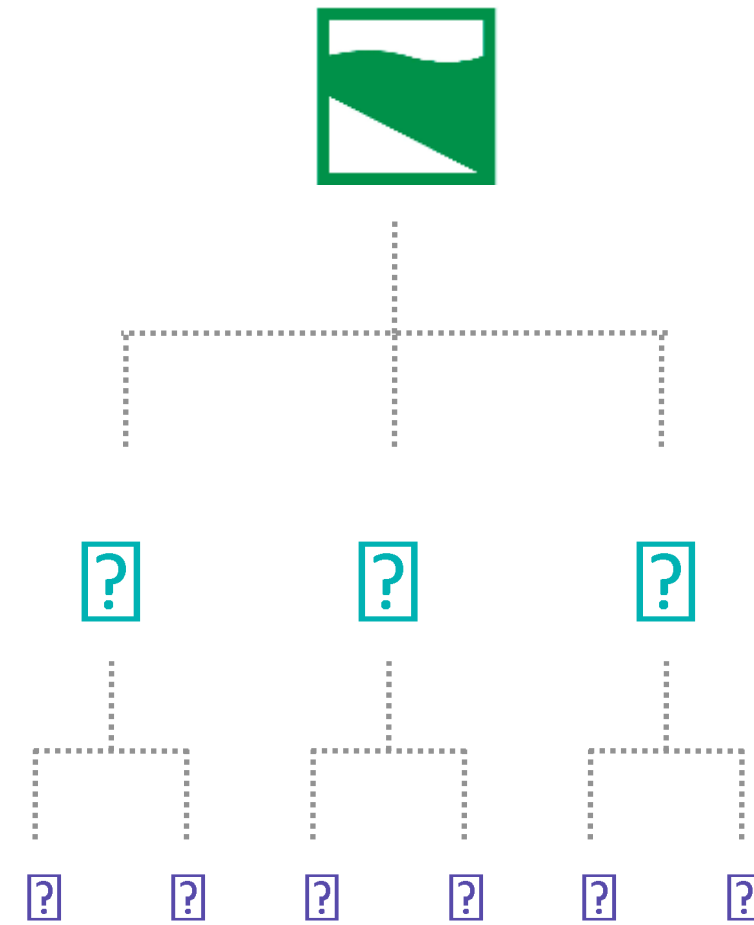


3 (+1) modelli di servizio



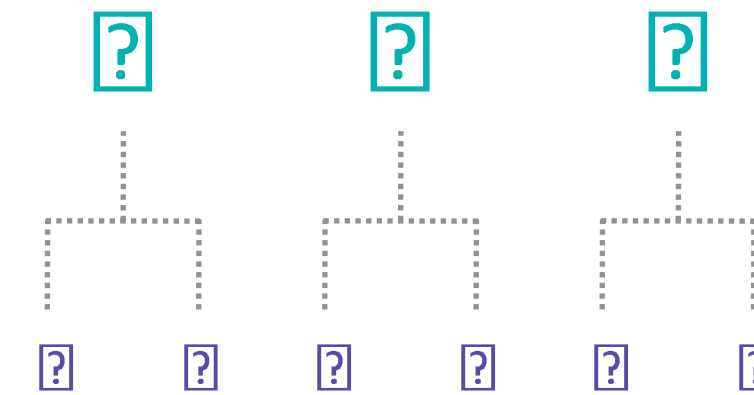
Regione → Destinatari

La Regione ER attiva un percorso di partecipazione e coinvolge direttamente i destinatari finali (cittadini, associazioni, altro).



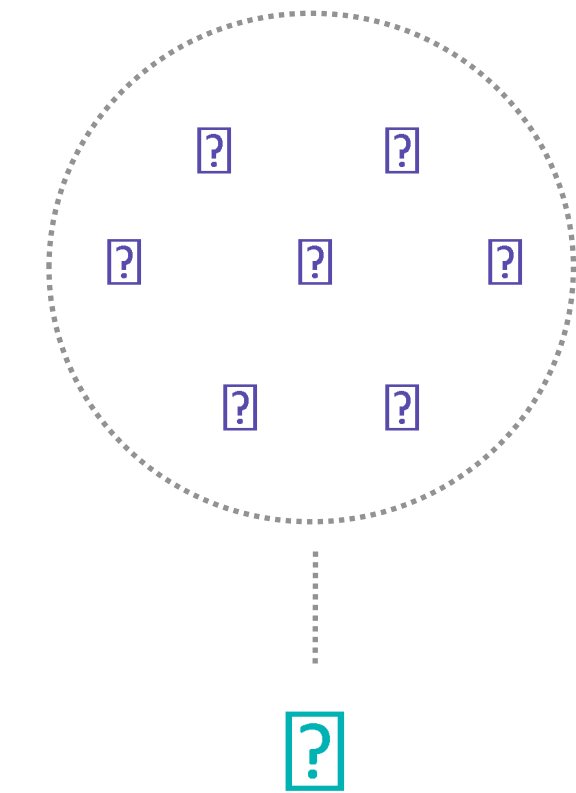
Regione → Enti → Destinatari

La Regione ER coinvolge gli Enti per attivare un percorso di partecipazione rivolto alle persone del proprio territorio.



Enti → Destinatari

Un Ente del territorio attiva autonomamente un percorso di partecipazione rivolto ai soggetti del proprio territorio (analogo al modello 1)



Persone → Ente

In potenza le persone potrebbero organizzarsi spontaneamente in gruppi di confronto e portare una proposta all'ente

Strutturalmente simili: cambiano le dinamiche, i temi e i gruppi di persone coinvolti

JOURNEY (il viaggio)

persone + tempo + attività

LE PERSONE

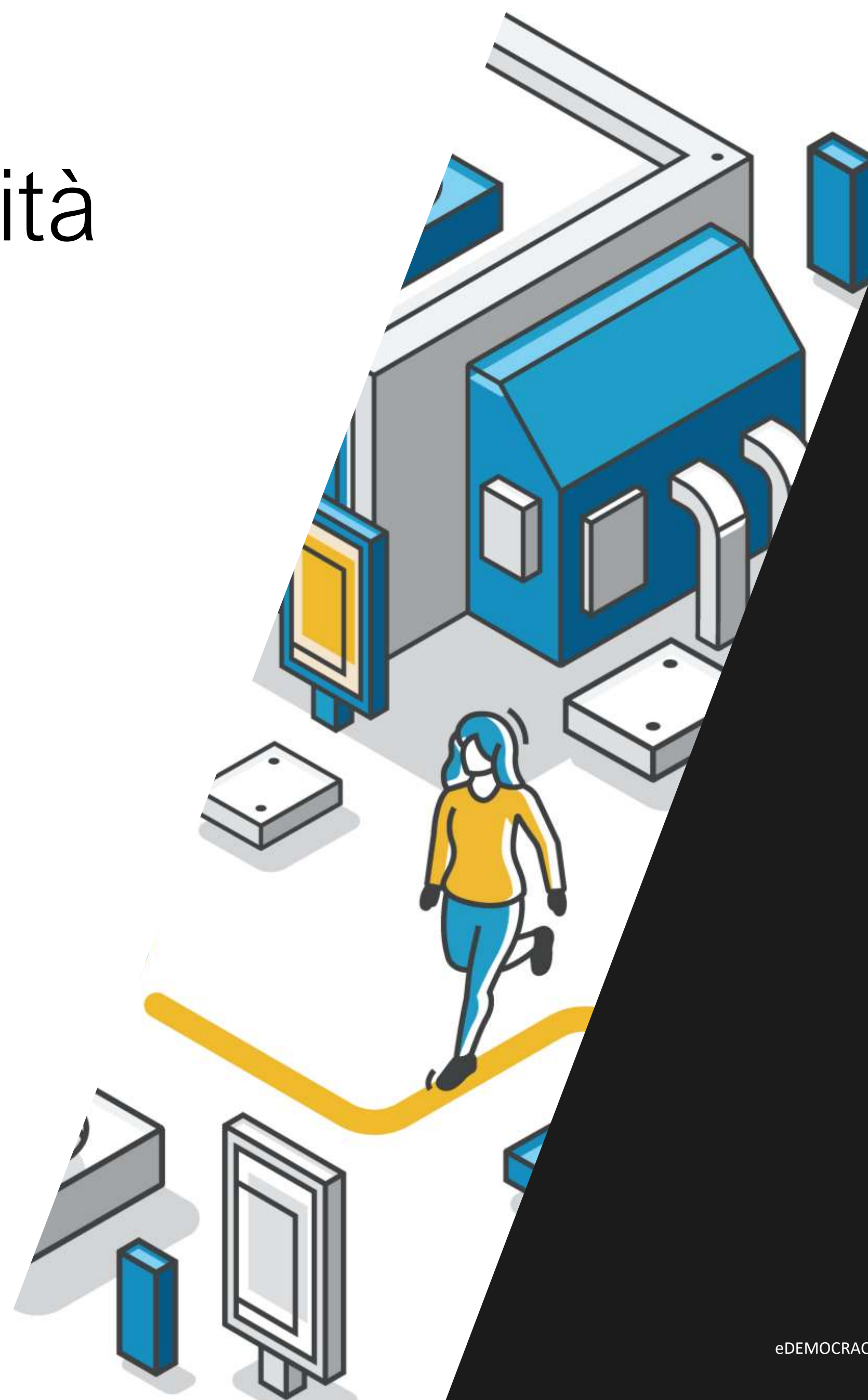
Lo user journey descrive l'esperienza delle persone nell'interagire con un servizio. Le fasi determinano la progressione temporale: il servizio inizia tipicamente con l'awareness (la persona viene a conoscenza del servizio) e termina con la conclusione delle attività erogate oppure la persona viene riportata nel ciclo di un nuovo journey.

IL TEMPO

Nel nostro caso il servizio è il **percorso di partecipazione** e la linea del tempo è scandita dai **momenti chiave** di questo percorso (ad esempio la convocazione di un'assemblea, l'attivazione di un laboratorio, la restituzione dei report).

LE ATTIVITÀ

In ogni momento (o *stage*) la persona svolge delle attività, osserva il succedersi di eventi, interagisce con altri soggetti coinvolti nel servizio, riceve degli input o delle informazioni, reagisce a determinate situazioni.





USER JOURNEY

Tanti percorsi, un solo journey

Per descrivere il journey sono necessari innanzitutto i **momenti sulla linea del tempo**.

Per capire quali sono abbiamo bisogno di:

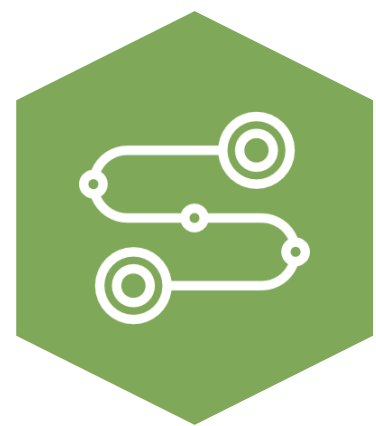
- mappare le **diverse tipologie di percorsi di partecipazione** (ad esempio rigenerazione urbana, valutazione partecipativa performance, controllo bene comune, ...);
- descrivere i momenti principali (**stage**) che compongono queste tipologie di percorso;
- **astrarre** dalle specificità dei percorsi e definire **un set di (macro)momenti comuni** a tutti: questi rappresentano le fasi del nostro servizio.

In questa fase consideriamo le persone già all'interno del servizio (progetteremo il loro **onboarding** nei workshop successivi). Conoscono il servizio e sono già

“ingaggiate”: ci interessa capire come farle interagire con il sistema.

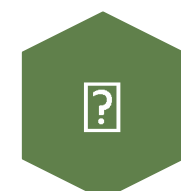
L'obiettivo del journey è descrivere **cosa dovrà accadere** in ogni momento del percorso di partecipazione per ognuno dei 3 (+1) modelli individuati, inserendo le differenze per ogni tipologia di percorso. Partiamo descrivendo una tipologia di percorso “base” e aggiungiamo successivamente le variazioni per le tipologie più complesse.

Perché condensiamo tutto in unico journey anche se attori, destinatari, esiti e processi sono diversi? Perché la piattaforma da progettare è una soltanto: dobbiamo cercare di astrarre dai casi specifici e ricondurli a momenti del percorso comuni, con attori, strumenti, azioni e flussi comuni.



Come costruiamo il journey

DAY 1



IL TEMPO E I MOMENTI

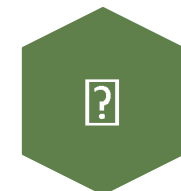
Definiamo gli stage del servizio individuando i momenti chiave del percorso di partecipazione



PERSONE

Identifichiamo gli attori coinvolti:

- chi partecipa (cittadini, associazioni,...)
- intermediari (facilitatori, formatori, ...)
- stakeholder (decisori, amministratori, ...)



ATTIVITÀ

Descriviamo le persone in ogni momento, contesto e scenario: cosa fanno, cosa pensano, cosa vogliono.



LINEA DI VISIBILITÀ: PERSONE

Evidenze, impatti, eventi: tutto quello che le persone osservano, provano, usano del servizio.

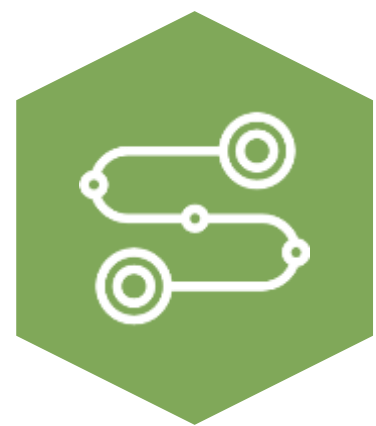


LINEA DI VISIBILITÀ: ENTE O AMMINISTRAZIONE

Tutto ciò che è un output (deliverable) o un outcome (esito, risultato) dell'amministrazione o dell'ente che governa il percorso di partecipazione e che è destinato alle persone

DAY 1 - obiettivi

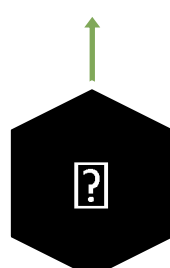
- **Far fluire il percorso:** le persone devono restare ingaggiate, non devono esserci blocchi o interruzioni.
- **Costruire la *retention*** nel servizio: come trattenere le persone, come convincerle a ritornare per il prossimo percorso.
- **Ottenere *referral*:** sfruttare la contaminazione e il passaparola tra utenti soddisfatti per diffondere il servizio e allargare la partecipazione (obiettivo del kickoff).
- **Ridurre i rischi di uscita** dal viaggio



Come costruiamo la blueprint

DAY 2

BACKEND DEL SERVIZIO



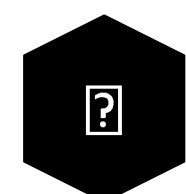
ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE: ENTE

Descriviamo le attività in carico all'Ente per sostenere il servizio: organizzazione, produzione di materiali, comunicazioni, attività operative, ...



ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE: REGIONE ER

Indichiamo, dove previsto, le attività che la Regione ER può mettere in campo per supportare il servizio alcune avranno impatti diretti sul frontend dei destinatari, altre sull'Ente



TECNOLOGIE E STRUMENTI

Descriviamo quali tecnologie devono supportare il servizio:

- la piattaforma: componenti, funzionalità, caratteristiche;
- altri strumenti da adottare;
- sistemi esterni coinvolti (ad es. SPID, i social network, ...).

DAY 2 - obiettivi

- Definire tutte le attività organizzative necessarie al servizio per **valutare l'impegno richiesto all'Ente**: è sostenibile? Possiamo progettare modalità di organizzazione e gestione a basso impatto per l'Ente?
- Capire **come la Regione ER potrebbe agevolare e supportare** anche i percorsi partecipati gestiti dagli Enti locali, ad es. con attività di coaching, formazione o facilitazione.
- La mappa degli strumenti e dei sistemi esterni ci aiuterà ad intercettare eventuali **dipendenze** o a sfruttare **sinergie** con altri canali. Inizieremo a descrivere le **funzionalità da prevedere nella nuova piattaforma**.



PROGETTAZIONE INIZIATIVE

Modalità di gestione e pianificazione
delle iniziative di partecipazione

Progettazione della iniziative di partecipazione

20 Novembre 2020

Chi ha **partecipato**

Al workshop di co-progettazione delle iniziative di partecipazione hanno partecipato rappresentanti degli **stakeholder regionali**.

Serv. difesa del suolo, della costa e bonifica

Gabinetto Presidenza

Assessorato Agricoltura

Istituto Beni Culturali

Area Partecipazione

Europe Direct

Team regionale di progetto

Gestione delle iniziative di partecipazione

Obiettivi

- organizzare con le redazioni (regionale e locali) le **modalità di pianificazione e gestione delle iniziative** di partecipazione da veicolare attraverso la piattaforma;
- definire il processo di **programmazione, lancio ed esecuzione** della singola iniziativa.

Cosa abbiamo fatto

Siamo partiti dai **3 (+1) modelli di servizio** individuati (Regione → Destinatari, Ente → Destinatari, ...) per capire come devono essere progettate le iniziative:

- la progettazione di un'iniziativa della Regione verso i destinatari diventa **modello** anche per l'iniziativa *Ente → Destinatari*;
- le iniziative di *Regione → Enti → Destinatari* prevedono anche **l'onboarding degli Enti** (oggetto della co-progettazione del workshop successivo);
- su tutti i modelli di servizio va progettato l'eventuale **supporto della Regione** verso Enti o gruppi organizzati.



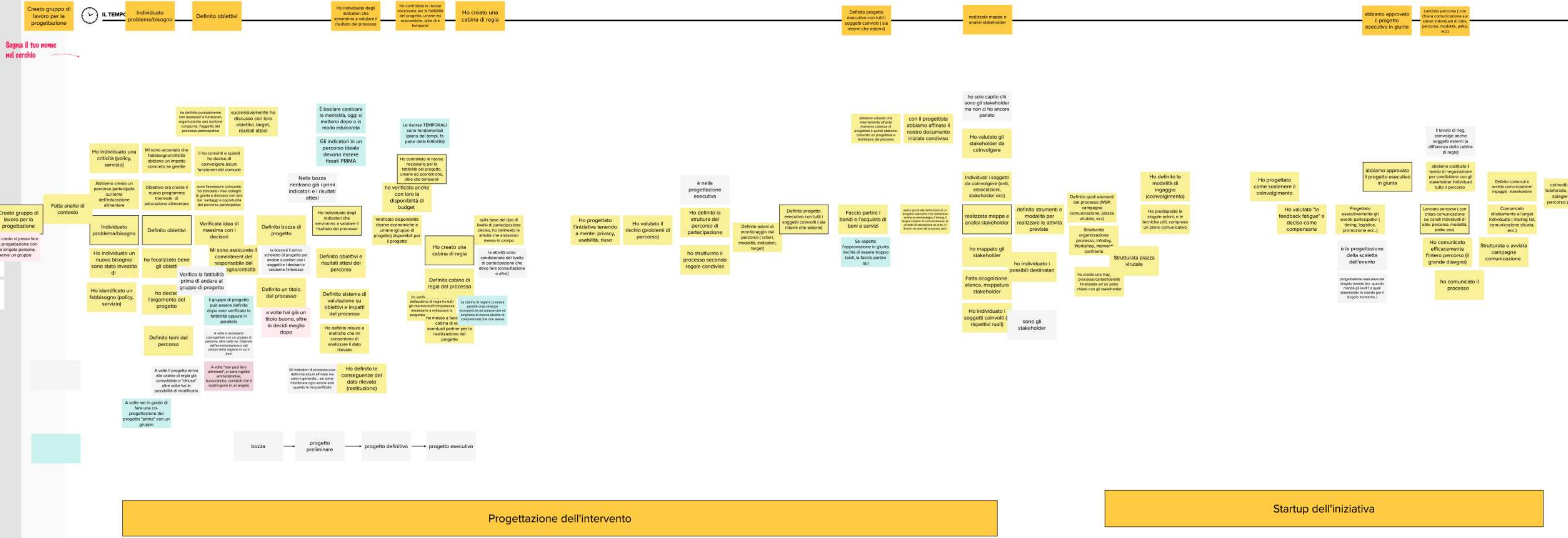
Descrizione del flusso di progettazione del processo



1 ORA di tempo

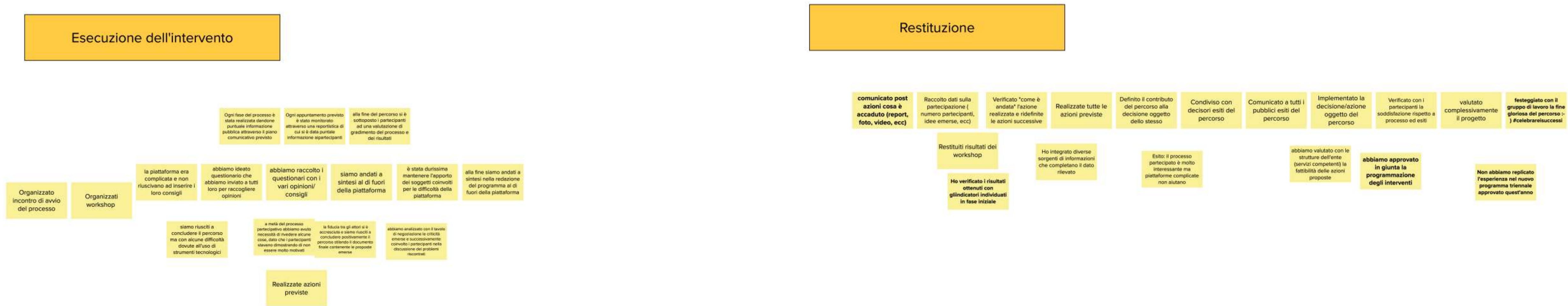
Il processo di progettazione

Descriviamo il **flusso** di progettazione delle iniziative di partecipazione così come ognuno di voi lo conosce (tutto, solo una parte, solo per un certo ambito, ...). In ogni post-it va inserita **una singola azione o un evento**. Cerchiamo di metterli in ordine **cronologico**.



0

Descrizione del flusso di progettazione del processo



Quando “fare partecipazione”

In quali situazioni l’attivazione di un percorso di partecipazione è un’opportunità di valore per gli Enti (o Associazioni o soggetti che potrebbero adottare la piattaforma)?

	Quando stabilito per legge	Quando è importante coinvolgere più persone possibili per creare una policy condivisa su temi di pubblica utilità	Quando è necessario/ opportuno sviluppare una collaborazione fattiva fra enti e stkhid su un dato tema o territorio		Quando è necessario rafforzare le relazioni con gli stakeholder	quando c’è una decisione da assumere che può avvantaggiarsi del contributo dei cittadini per mancanza di informazioni complete sul problema
quando rilevante una situazione di conflitto potenziale	quando tra cittadini e amministrazione la comunicazione si sta deteriorando	quando penso di non avere buone idee e cerco nella intelligenza collettiva gli spunti per intervenire	quando penso di ottenere consenso se avvio il processo partecipativo			quando ricevo sollecitazioni dalla comunità
	Quando non ho idee...	Quando devo fare un importante cambiamento	quando ho necessità di agire su comportamenti collettivi			quando me lo chiede una norma
quando l’apporto di soggetti esterni possono dare un contributo alle politiche dell’ente	quando l’ente non ha sufficiente conoscenza di un problema	quando l’ente è in grado di accogliere suggerimenti		quando i soggetti a cui mi rivolgo sono diversi fra di loro e so che hanno interessi non convergenti		quando gli interessi in gioco sono molto diversi e occorre arrivare a una mediazione/sintesi condivisa

Come potremmo far percepire questo valore?

per tipo di ente, per dare una chiara interpretazione del valore per lui

è indispensabile che i soggetti che voglio coinvolgere abbiano la certezza che il loro apporto è considerato	esempi pratici	risultati ottenuti da altre situazioni similari	adottando una comunicazione segmentata	Evidenziare i vantaggi collettivi ed individuali		raccontando casi di successo
gli dico: guarda i risultati di enti limitrofi al tuo e vedrai quali vantaggi ha apportato il processo partecipativo	porto esempi concreti di successo nella soluzione dei problemi	gli dico che fare politica significa dialogare	meglio mediare su situazioni complesse anzichè navigare soli			formandoli sul tema partecipazione
Informarli attraverso una comunicazione efficace per cercare di coinvolgerli						

2

La prima volta

Come potremmo proporre l'adozione di percorsi partecipati agli Enti che non li hanno mai provati prima?

dall'analisi dei dati che arrivano dal territorio essere proattivi ove una soluzione di partecipazione possa aiutare a migliorare una situazione	dire agli Enti che ci sono finanziamenti per i processi partecipativi	dare il quadro informativo completo del processo partecipativo facendone emergere i vantaggi		La partecipazione, se ben fatta, aumenta il consenso (sarai rieleto :))		offrendo supporto economico, organizzativo, formativo
		sapere quali sono i loro problemi e sulla base di questi far emergere i vantaggi offerti dal processo		Occorre capire su quali sfide si stanno provando. La risoluzione positiva di un problema comune, attraverso esempi di processi partecipativi	Incentivando anche finanziariamente l'utilizzo di procedure partecipative	
se fai partecipazione crei coesione con i tuoi cittadini	i processi partecipativi sono oggetti in cui bisogna credere perchè funzionino, noi ti possiamo aiutare con strumenti	mettere in valore l'intelligenza collettiva aiuta la politica e aiuta ad agire meglio	non ti preoccuparti perchè noi ti offriamo aiuto	cerchiamo insieme qualche finanziamento	Creare cultura partecipativa anche attraverso formazione per tecnico progettisti dagli Enti	

3

I temi

Come potremmo scegliere temi o ambiti più vicini ai cittadini o più semplici da affrontare in un primo percorso di partecipazione?

Attraverso un altro percorso di partecipazione:-)	vedere quali proteste arrivano all'urp, probabilmente sono i temi più sentiti dai cittadini	Raccontami quali problemi hai nel tuo Comune/ territorio	Questionari per lapopolazione			ascolto della comunità
	attraverso un'indagine		Sondaggi	Analisi di proteste o segnalazioni territoriali		analisi delle discussioni sui canali digitali (social)
partendo dalla dimensione di quartiere laddove i cittadini percepiscono situazioni che vanno affrontate	in base alle priorità politiche condivise nel programma di legislatura	in base a emergenze sociali che emergono		Raccoltati, incontri sul territorio		facendo benchmarking
	confronto con l'ente per capire quali sono i loro punti critici nella relazione con i cittadini					

4

E se...

Possiamo immaginare anche casi in cui la partecipazione non sia ancora stata utilizzata ma in cui potrebbe rivelarsi efficace?

			lo fanno in Francia			non l'ha mai fatto nessuno ma sarebbe una cosa che tutti dovrebbero fare perché ci sono le indicazioni
Riorganizzazione dei servizi regionali	Sanità, liste di attesa	una amministrazione annuncia un'opera o un'azione che suscita una avversione di gruppi di cittadini sui media	Bilancio partecipativo regionale	assetto dei ministeri		valutazione partecipata della performance
Uno vero sul passante nord dell'autostrada a Bologna (post un po' polemico ;!)				Inclusione immigrati		

5

Le risorse

Come potremmo rispondere alla domanda di un potenziale stakeholder: "Quanto mi costa e dove trovo il budget necessario?"

i processi partecipativi sono più costosi in termini di energie che di denaro	Ci sono bandi appositi. Chiedere in Regione	Bandi europei nazionali e regionali, hanno risorse dedicate	si possono trovare sponsoe e/o partner	il costo dipende dalle caratteristiche	comincia a sviluppare anche competenze interne
creare un modello di costificazione standard (adottabile e adattabile)	i soldi si possono trovare da sponsor o bandi regionali e comunitari	fra i 10 e i 20 mila euro, il budget prevedilo nel budget di un tuo progetto (EU, regionale, o nella previsione di un tuo progetto/ intervento sul territorio per cui richiedi finanziamento)	Esaminiamo le risorse interne	cerca fonti di finanziamento regionali/italiane/europee	con 15000 euro puoi già fare qualcosa di concreto
creare delle linee guida per individuare opportunità di finanziamento delle iniziative	"non ti preoccupare ti facciamo bene..."	il costo può aggirarsi tra i 15 e i 30 mila euro, ma ovviamente dipende da che cosa progettiamo	Esiste anche la possibilità di crowdfunding	fai rete con altri soggetti, cerca sponsor	
l'esito di un processo di partecipazione potrebbe determinare un impatto anche economico, rendere evidenti il TCO ed il ROI	il primo progetto ti costerà ma i successivi costeranno meno	se utilizzi personale interno (sempre che sia formato adeguatamente) potrai risparmiare			

Come potremmo supportare i soggetti che dicono “Non so fare, mi insegni tu? A chi posso chiedere?”

Ci sono facilitatori professionisti a cui rivolgersi, e nell'ambito del progetto puoi far crescere competenze anche nel tuo personale	Rivolgersi alla Regione	In Regione ci sono uffici preposti, sia per aiutare la progettazione, che per partecipare a finanziamenti	Esiste il portale della partecipazione ER pieno di esempi, best practices, proposte formative e possibili scambi e supporti grazie alla Comunità di Pratiche Partecipative	offrendo formazione	chiedere di individuare le persone che riceveranno formazione specifica da parte della regione	Progettazione di formazione
la regione ti può dare un supporto	iscriviti alla comunità di pratiche partecipative	contatta il tuo collega del comune vicino che ha già molta esperienza sulla partecipazione, ti saprà orientare anche su consulenze esterne	guarda l'Osservatorio partecipazione. Potrai trovare molte esperienze che ti potranno ispirare	mettendo a disposizione esempi di buone pratiche		
				invitandolo a partecipare alla comunità di pratiche		
				hai verificato che nel tuo ente non ci siano persone che hanno già queste competenze????		

succede che il braccio destro non sa cosa fa il sinistro... manca la conoscenza dettagliata di cosa si fa nei settori

hanno la competenza in casa ma l'ente non ci pensa a coinvolgere il gruppo perché di solito fa altri tipi di percorsi

la comunità di pratiche partecipative è la "lista delle persone" che sanno fare e che possono supportare

vedi anche proposta di spazio community

7 L'organizzazione

Come potremmo anticipare i dubbi degli stakeholder che dicono "Cosa devo fare? Organizzativamente cosa vuol dire?"

						creare percorsi pilota	Coinvolgendoli anche solo per capire le loro aspettative
							Tenere conto delle osservazioni e delle problematiche già intercorse su quanto oggi presente nell'attuale portale

8 La piattaforma

Come potremmo sfruttare la piattaforma in questa fase preliminare di awareness vs del territorio?

	avere una lista dei soggetti interessati						
Strutturare già qualche contenuto e poi lanciare la comunicazione/chiamata (vedi post a fianco)-->	Stiamo costruendo la nuova piattaforma regionale per la partecipazione, se vuoi dare il tuo contributo iscriviti qui...	creare una campagna di comunicazione sulla partecipazione e relativa piattaforma	creando una sezione con simulazioni di processi partecipativi				con uno spazio per la comunità di pratiche
una selezione di buone pratiche che puoi trovare nell'osservatorio partecipazione	rafforzare con azioni di comunicazione						recuperando vecchi processi svolti sulla piattaforma attuale come esempio
						Ti faccio vedere cosa stanno facendo gli enti simili al tuo o vicini a te (offro un abstract dei percorsi in corso)	pubblico le "storie" ben costruite dei processi partecipati più di valore già fatti (devo raccontarli, non lasciare che l'utente capisca solo dai materiali)
						campagne social con post mirati sulle storie pubbliche nella piattaforma	testimonianze delle persone

Quali sono i soggetti del territorio più interessanti o più "facili" da intercettare e ingaggiare affinché diventino i primi early adopter della piattaforma?

Ad esempio: sono enti che hanno all'interno un assessore alla partecipazione, sono soggetti più sensibili ad un certo tema (rigenerazione urbana, ...), sono solo quelli che hanno già aderito al bando, ...

Spazio alle idee e alle strategie!

Chi sono e perché li scegliamo

Chi (post-it giallo) e perché (post-it grigio)

quelli che hanno budget limitato	usare la piattaforma fa risparmiare su alcune voci di progetto	Comitati di cittadini, stakeholder, esperti che conoscono già il processo partecipativo	conoscono già la tematica che verrà affrontata nel processo partecipativo
quelli che non hanno personale qualificato in grado di avviare autonomamente il processo partecipativo	usare la piattaforma significa avere uno staff di supporto regionale	Quelli che hanno esigenza di avviare un percorso ma non sanno bene come fare	Dare loro strumenti e supporto per la progettazione del loro percorso
Enti già pronti con alle spalle processi già avviati e conclusi positivamente	sono già strutturati e possono diventare percorsi pilota ed buoni esempi	enti in difficoltà per questioni economiche o per problemi complessi da affrontare	forse più disponibili a lasciarsi supportare ed entrare in una progettazione condivisa
quelli che hanno già in programma per il 2021 di realizzare un percorso partecipativo	hanno bisogno di strumenti e supporto	quelli che partecipano alla comunità di pratiche	sono interessati a sperimentare
comuni in percorsi di fusione	possono avere supporto e strumenti		
quelli che già lo hanno chiesto	hanno espresso un bisogno		



ONBOARDING

Progettare un percorso che **ingaggi** le persone
e le mantenga nel servizio nel tempo



Co-progettazione **onboarding** delle persone

24 Novembre 2020

Chi ha **partecipato**

Al workshop di co-progettazione dell'onboarding degli utenti ha partecipato un gruppo misto di **stakeholder regionali**, rappresentanti degli **enti del territorio** e della **comunità di pratiche**.

Comune di Comacchio

Comune di Fidenza

CNR

Comune di Rimini

Comune di Cento

Team regionale di progetto

Progettazione **onboarding** del servizio

Obiettivi

- progettare l'onboarding del servizio, immaginando e realizzando un percorso che **ingaggi le persone** e le **mantenga sulla piattaforma** nel tempo;
- evitare momenti di **criticità** locali negli step di attrazione e acquisizione;
- **ridurre i rischi di abbandono** del servizio o mancata adozione degli strumenti sviluppati.

Cosa abbiamo fatto

Siamo partiti dallo user journey realizzato negli step precedenti, mettendo al centro della progettazione i profili delle persone analizzati all'inizio del percorso. In questo caso la presenza di rappresentanti degli Enti è particolarmente importante perché più vicini al **punto di vista del cittadino**.

Nel corso del workshop abbiamo progettato la **parte iniziale del journey**: l'obiettivo è portare all'interno del servizio i cittadini (informati, ignari, nuovi target, ...) o altri destinatari (associazioni, scuole, ...).



Alcuni spunti emersi



Le fasi dell'onboarding

Analizziamo l'onboarding un momento alla volta, ripercorrendo le fasi iniziali del servizio: come raggiungiamo gli utenti? Come li portiamo "a bordo" e li guidiamo verso il percorso di partecipazione?

Vengo a conoscenza del percorso partecipativo

1 Awareness (consapevolezza)

SCENARIO
È stato attivato dall'Ente/Associazione/Settore regionale un nuovo percorso partecipativo che richiede il coinvolgimento dei cittadini.

Come viene a conoscenza del processo partecipativo?

Giornate Sociali, corsi, eventi del Comune, attività di quartiere, iniziative partecipative	Pris online su una mailing list gestita dal Comune	Pris webinars del Comune	Pris informativi di cittadini partecipativi inviati via email	Eventi, conferenze, seminari, iniziative partecipative	Postare distribuita nelle scuole, sportelli ufficio nei punti vendita di prodotti di interesse ai cittadini	Pris di cittadini nei negozi di quartiere, attività di quartiere, iniziative partecipative
Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative
Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative
Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative
Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative	Pris di quartiere, iniziative partecipative

Perché potrebbe decidere di non approfondire o interessarsi al percorso?

Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto
Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto
Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto
Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto
Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto	Non ho tempo di essere coinvolto

Il momento AHA!

È lo ZMOT (Zero Moment of Truth): il momento in cui il cliente cerca informazioni su un prodotto/servizio.

Cosa gli fa pensare che potrebbe essere interessante? (ancora non sa se gli interessa) Quali evidenze lo spingono ad informarsi meglio?

Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!
Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!
Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!
Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!
Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!	Il momento AHA!

Michiedono di (o potrei proporvi per) partecipare: valuto e prendo in considerazione la possibilità

2 Considerazione

SCENARIO
Il cittadino approfondisce e si informa: deve capire se la cosa può interessarlo o meno.

Come si informa? Cosa è interessato a capire?

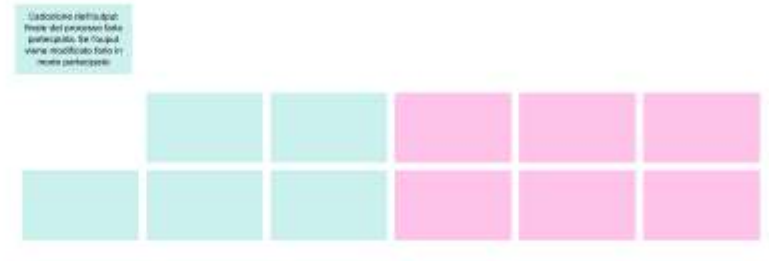
Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?
Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?
Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?
Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?
Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?	Quali sono i vantaggi?

Perché potrebbe essere interessato ad entrare? Cosa si aspetta di trovare?

Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo
Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo
Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo
Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo
Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo	Un percorso partecipativo

Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"

Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"
Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"
Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"
Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"
Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"	Qual è la rivelazione (evidenza) che lo convince a dire "sì, mi interesso e ad andare avanti?"



Alcuni spunti emersi

4 Partecipazione

SCENARIO

Il percorso di partecipazione si articola in vari incontri a cui il cittadino è chiamato a partecipare. Sarà accompagnato nelle varie tappe dai facilitatori, dagli altri partecipanti ed eventualmente dal team di progetto.

Perché pensa che il suo tempo sia ben investito?

tutti i partecipanti hanno le possibilità di dire la loro	ricavo feedback rispetto ad ogni interazione	i temi sono spiegati in maniera comprensibile al più	ci sono dei "quick win"	gli racconto come è andata la volta precedente	gli mostro a che punto siamo del percorso	mi ascoltano
il numero di partecipanti si mantiene e non degrada lentamente	si sente ascoltato, ascoltato e coinvolto	E' un modo nuovo di fare il cittadino, me ne rendo conto	non si danno giudizi di valore sugli interventi e sugli interventi	ha capito che non è "tutto"	se ne sta parlando	imparo nuove cose
ad un certo punto ho la sensazione di parlare alla pari con tutti		Aldilà degli strumenti con nomi anglosassoni, c'è della sostanza	del tema trattato ne parlano anche sui giornali	è tutto organizzato bene	sto capendo cose che mi erano oscure	conosco gente interessante
la gestione del tempo e delle tappe è ben fatta	ho trovato professionalità nella gestione del percorso	gli interlocutori istituzionali politici si mettono in gioco in prima persona		ho considerato cose che non avrei considerato senza partecipare	voglio evitare un certo output	voglio vedere come va a finire
mi spiegano che ogni tappa mi porta ad è funzionale ad un obiettivo finale		Mi sento dentro le cose, non spettatore passivo	mi sento parte della mia comunità	vedo le cose da un altro punto di vista	sentirsi parte di una comunità	apprendo il funzionamento di un processo decisionale pubblico
importante è non ripetere, non dare sensazioni di parlare sempre delle stesse cose ma far vedere le proiezioni del percorso		senza il tema come mio, fa parte della mia vita	questo processo si scollava ad un altro percorso a me noto (la partecipazione la rete)	mi sta stimolando anche per altri aspetti della mia vita	ho cambiato idee	il processo è partitivo
tutti ne sanno ne voglio sapere anch'io		E' chiara la differenza tra bene comune e interessi personali e privati	capisco gli impatti delle decisioni tramite l'interazione con altri	ci vedo opportunità di business	networking	mi riapproprio della cosa pubblica
				mi sto divertendo!	il tema è troppo importante per lasciarlo in mano ai soli decisori	non mi porta via troppo tempo oppure il rapporto con i tempi è giusto

Perché potrebbe decidere di abbandonare?

ha la sensazione di aver già detto tutto e di parlare della stessa cosa	ci sono i soliti monopolizzatori delle discussioni, se non trovo spazio	le informazioni sono scritte in burocratese, mi sento escluso	rischio troppe e-mail	stanno sempre i soliti 4 gatti	verrebbe non è niente di nuovo, mi ero illuso	Non ho più tempo
non si è creata affinità	penso fosse una cosa nuova invece è la solita riunione	non mi sento ascoltato/le mie idee non sono prese in considerazione dal gruppo	non vengo aggiornato su come procede l'iniziativa (ma l'hanno abbandonata?)	ogni volta si comincia in ritardo, organizzazione pessima	la piattaforma non mi funziona e non vengo supportato	non so usare la piattaforma
non riesco a seguire il mio punto di vista	quelli che decidono davvero non partecipano qui	è troppo difficile per me, non è alla mia portata	non si è creata l'empatia che pensavo	non riesco a capire, seguire il filo logico...	mi hanno emarginato	non mi sento ascoltato
non parla nessuno se non troto in ballo	alcune posizioni formali influenzano il processo	mi hanno fatto promesse non le hanno mantenute		carico di lavoro eccessivo	chi gestisce è arrogante	il processo non si svolge in maniera chiara/trasparente
ho già capito come andrà a finire	non riesco a conciliare con i miei tempi di vita	gli incontri sono noiosi	è scomodo andare agli incontri	troppi documenti di approfondimento da leggere	la mia connessione non regge :)	pensavo di poter solo ascoltare

Il momento AHA! □ dopo ogni momento

È il SMOT (Second Moment of Truth): l'esperienza d'uso del prodotto/servizio.

Cosa lo spinge a tornare al prossimo incontro? Qual è la call to action o l'evidenza che lo fa decidere?

ho imparato collegamenti nuovi a cui non avevo pensato				un breve video di recap da parte di un facilitatore	ho imparato tante cose finora, tanto vale arrivare alla fine	Progresso dei risultati
	nel prossimo incontro ci sarà un ospite famoso/interessante/esperto	efficacia della metodologia	perspicuo in maniera evidente il mio contributo al percorso		conoscerò dal vivo le persone che finora ho incontrato online	vedo le mie idee nel progresso dei risultati
		ci hanno detto che faranno qualcosa di nuovo ma che sarà una sorpresa	mi hanno detto cosa succederà e sembra interessante	una infografica/dashboard che si aggiorna con i principali risultati	è chiaro a che punto siamo del percorso, resto a "incassarlo" con il resto della mia vita...	
l'effetto Netflix nel lancio delle stagioni di una serie			comincio a capire meglio certe cose e voglio andare avanti	si sta creando un bel network		
			mi sto trovando bene con le persone, mi diverto	ogni incontro mi impegna meno del previsto	ho capito che le persone ci tengono	

Il momento AHA! □ alla fine, con la RESTITUZIONE

Alla fine di tutto il percorso, quando riceve la restituzione del risultato o ha evidenza della buona riuscita del processo.

Quale valore si porta a casa dal percorso? Perché se ne va soddisfatto?

mescolando le esperienze ne è uscito qualcosa di buono	guardandosi negli occhi dalla discussione accessi si pesa al dialogo			ho contribuito al bene della comunità	i decisori hanno preso in considerazione l'output	ho imparato molte cose
finalmente la mia opinione ha trovato ascolto e ha contribuito a cambiare le cose	ho imparato cose nuove	ho cambiato idea rispetto all'inizio del percorso	Perché ha avuto evidenza del fatto che interessi diversi possono coesistere in obiettivi e azioni comunicabili	Perché sento di aver contribuito davvero con il mio pensiero/azione	anche se non concordo con il risultato finale, mi è piaciuto molto lo scambio	lo conto
	non ho salvato vite ma le ho migliorate	abbiamo preso la decisione migliore (miglior valore prodotto)	ho attivato nuove relazioni (importanti a livello personale o lavorativo)		senza di aver dato un contributo utile	ho avuto degli scambi molto interessanti
sono stato arricchito	ho vinto un sacco di gadget	perché ho appreso metodi di confronto efficaci		mi sono sentito parte di qualcosa	ho conosciuto più da vicino chi ci amministra	è venuto fuori un bellissimo piano per la mia comunità
ho preso i contatti con i miei amministratori		ho trovato l'amore (relazioni interpersonali)		ho fatto il mio interesse	mi sono sentito a casa	ho capito meglio la posizione di chi non la pensa come me
				ho imparato un nuovo metodo	ho capito meglio il percorso di un processo decisionale pubblico	ho conosciuto persone molto in gamba che sentirò di nuovo in futuro
ho inciso sulle decisioni				sono entrato nelle istituzioni	mi sento parte del mio territorio	ho conosciuto meglio il mio ente
				ho conosciuto una nuova piattaforma	so che questo progetto migliorerà anche altre aree tematiche	abbiamo creato una vision per il nostro territorio

Cosa gli fa capire che la promessa iniziale è stata mantenuta?



METRICHE E KPI

Outcome e KPI per il monitoraggio nel tempo



Metriche e KPI di progetto

18 Dicembre 2020

Chi ha **partecipato**

Ai workshop di definizione delle metriche e dei KPI hanno partecipato i componenti del **team di governance** del progetto eDemocracy.

Area Partecipazione

Servizi ICT

Centro di Competenza per la Transizione al Digitale

Definizione delle **metriche** e dei **KPI**

Obiettivi

- definire una strategia generale in termini di outcome (esiti) per massimizzare il valore offerto agli utenti;
- individuare i KPI (key performance indicator) necessari a monitorare nel tempo l'efficacia delle scelte di progetto e implementative.

Cosa abbiamo fatto

Nell'ultima sessione di co-progettazione abbiamo chiesto ai partecipanti di riflettere su:

- qual è lo stato *as is* delle metriche individuate;
- quali sono i **valori attesi** per il *to be*;
- quali **strumenti e metodi** potremo adottare per il monitoraggio dei KPI.





STRATEGIA

Proposte strategiche e operative

Le due mappe strategiche

A partire da tutti gli insight ottenuti nel corso dei workshop di progettazione abbiamo realizzato due mappe che descrivono complessivamente la **strategia di servizio**, sia dal punto di vista dell'utente finale che dell'organizzazione.

Per il **dettaglio delle indicazioni progettuali** rimandiamo ai due deliverable in **PDF allegati** a questa presentazione.

Entrambe le mappe riportano l'elenco delle **implementazioni tecnologiche** (alcune suggerite, altre necessarie) per abilitare la piattaforma **Decidim** a sostenere il servizio descritto e permettere il raggiungimento degli obiettivi condivisi nel primo momento di kickoff.



User Journey + Experience Map



Mappa in PDF

User Journey + Experience Map

In questa mappa descriviamo **il viaggio (journey)** nel servizio dal punto di vista dell'utente finale, raccogliendone aspettative, bisogni, azioni e reazioni a tutto ciò che accade durante il percorso.

L'obiettivo è porre il focus sugli **impatti** che possiamo produrre per rendere evidente e tangibile il valore di ogni momento, mantenere l'ingaggio delle persone nel tempo, evitare **momenti di criticità locali** negli step di attrazione e acquisizione e ridurre i **rischi di abbandono** del servizio o mancata adozione degli strumenti sviluppati.

Tutto questo viene declinato in funzionalità e caratteristiche che la **nuova piattaforma di eDemocracy** dovrà garantire per sostenere il servizio e raggiungere gli obiettivi di progetto desiderati. Dove la piattaforma non è sufficiente possiamo prevedere **integrazioni** e supporti esterni che ne estendono le possibilità.



Service Blueprint



Mappa in PDF

Service Blueprint

In questa mappa vengono riportate le **attività operative e organizzative** che l'Ente deve fare per supportare il servizio e produrre gli esiti visibili alle persone (descritti nella User Journey). "Ente" può essere in senso lato qualunque soggetto abbia in carico la realizzazione di un percorso di partecipazione (la regione stessa può comportarsi da ente oltre che da coordinatore).

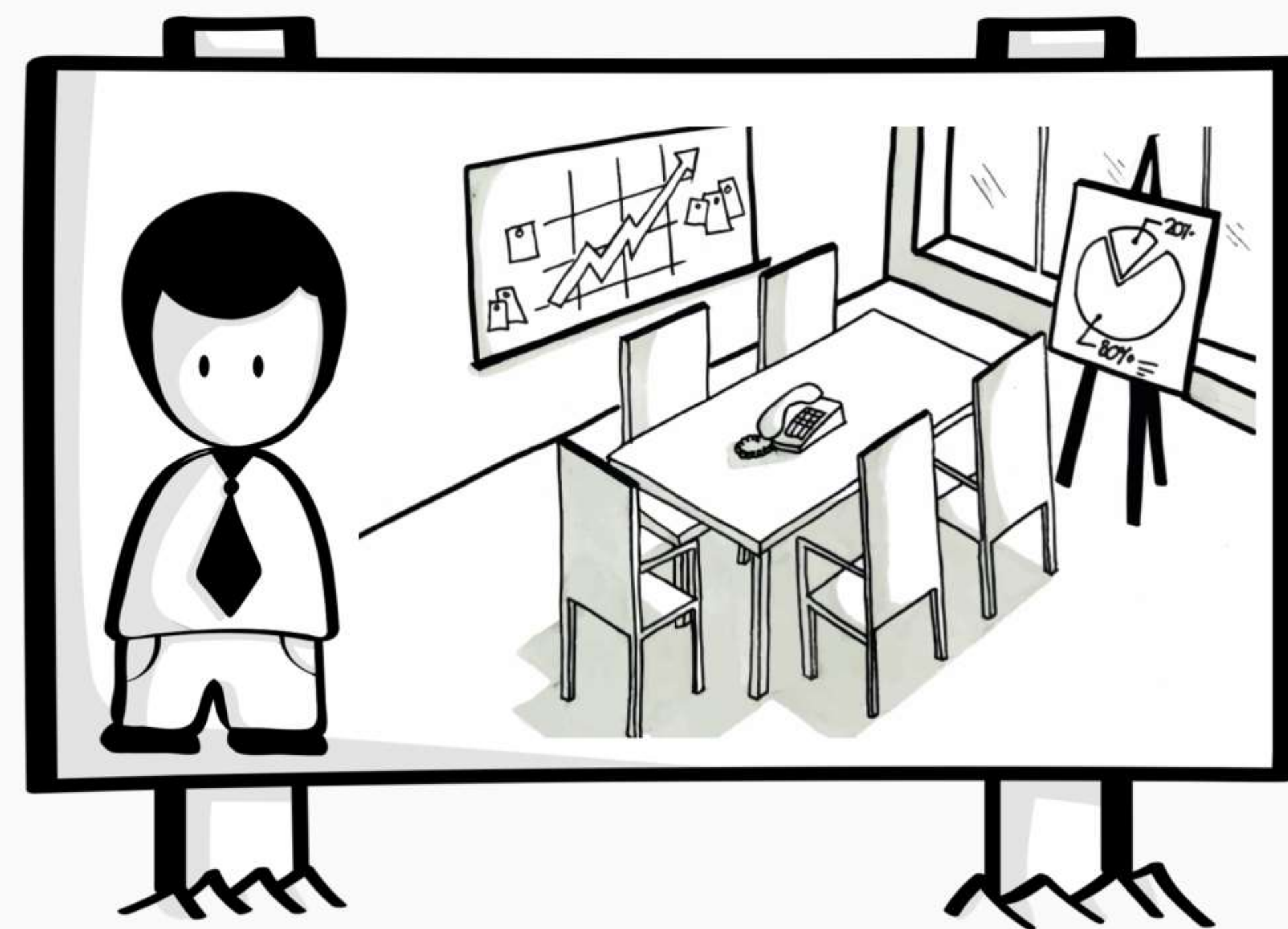
La **linea temporale** orizzontale descrive il flusso di progettazione, esecuzione, rendicontazione e sintesi di un percorso di partecipazione.

Subito sotto sono descritte le attività specifiche che **la regione** (come gruppo di coordinamento del progetto eDemocracy) può mettere in campo per **supportare l'Ente, supervisionare i progetti, monitorare le metriche** e migliorare costantemente il servizio.

Il focus della blueprint è sulle indicazioni strategiche.

A partire dalle opportunità e dalle idee emerse durante i workshop di progettazione abbiamo elaborato una serie di proposte che vanno **nella direzione degli obiettivi condivisi al kickoff** con stakeholder regionali e rappresentanti degli enti locali.

Completano la mappa la descrizione delle **funzionalità** da implementare in Decidim e le indicazioni puntuali di **metriche e KPI** da monitorare per valutare l'andamento del percorso, prevenire le criticità e innestare un processo di continuous improvement delle iniziative di partecipazione veicolate attraverso la nuova piattaforma.





NEXT STEP

La fase **esecutiva**

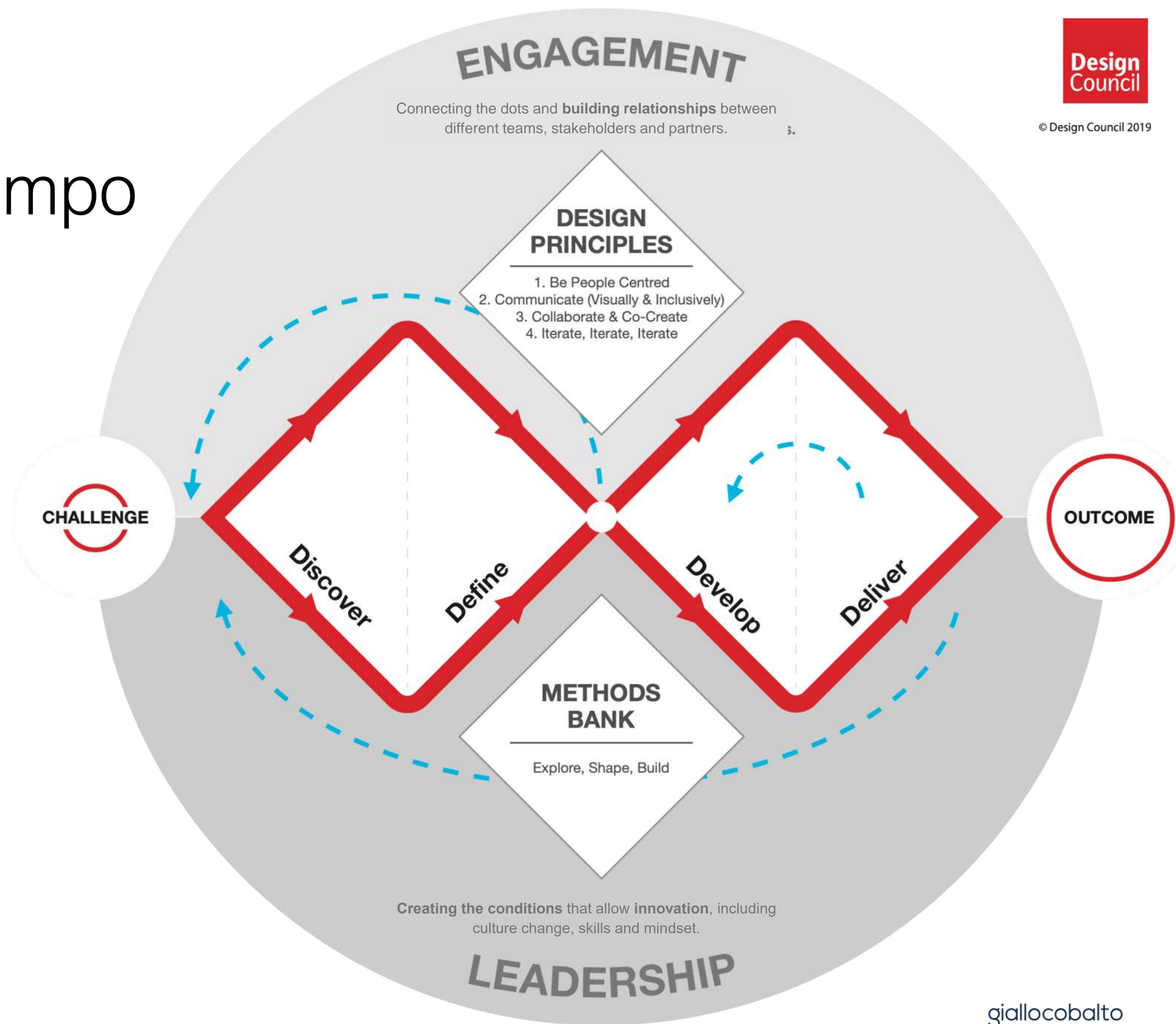
INDICAZIONI STRATEGICHE

Un percorso nel tempo

L'approccio metodologico utilizzato è quello del cosiddetto **doppio diamante**. Si opera in due fasi. La prima ha lo scopo di identificare il "problema", la seconda di progettare la soluzione.

Alla **fase divergente di discovery** segue quella convergente di definizione della domanda progettuale. A quella divergente di ideazione, segue quella **convergente** di dispiegamento di una soluzione.

Nel processo sono fondamentali l'ingaggio degli stakeholder interessati e la creazione delle condizioni in cui il cambiamento possa realmente avvenire.





Esecuzione del progetto

Alla fine del percorso di progettazione proseguiremo con:

- la definizione di un piano d'azione (**roadmap**) per l'avvio del progetto,
- la realizzazione di **wireframe e grafiche** della la nuova piattaforma,
- **l'affiancamento** del fornitore tecnologico come designer e la supervisione del progetto nella fase implementativa.



Strategic design for evolving companies.

Giallocobalto s.r.l.

via Nino Bixio, 4 - 44122 Ferrara

✉ info@giallocobalto.it

Partita Iva e C.F. 02051710388

Per contatti e riferimenti

Massimo Azzolini – cell. 328 9508994 | massimo@giallocobalto.it

Irene Capatti – cell. 348 4977489 | irene@giallocobalto.it

www.giallocobalto.it | blog.giallocobalto.it



eDEMOCRACY RER

CO-PROGETTAZIONE DELLA NUOVA PIATTAFORMA

Sabrina Franceschini

Servizio riordino, sviluppo istituzionale e
territoriale, partecipazione

Responsabile Area Partecipazione

Regione Emilia-Romagna

sabrina.franceschini@regione.emilia-romagna.it

<https://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/>

Facebook: io Partecipo

Twitter: @ioPartecipoPlus

Youtube: url.emr.it/lo153v0l

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di *giallocobalto* e del destinatario del documento. Tali informazioni sono strettamente legate ai commenti orali che le hanno accompagnate, e possono essere utilizzate solo dalle persone che hanno partecipato al progetto e assistito alla presentazione.