

Il nuovo sito di servizi per la partecipazione della Regione Emilia-Romagna

Percorso di co-design

La Regione Emilia-Romagna sviluppa progetti di e-democracy dal 2004. Con Partecipa.net prima ed Io Partecipo poi ha sperimentato soluzioni per il coinvolgimento dei cittadini e la partecipazione degli stessi alle politiche regionali e locali. Le profonde trasformazioni degli ultimi anni, sia dal punto di vista politico-sociale, sia, in particolare, sulle dinamiche, abitudini e stili di consumo dei nuovi mezzi di comunicazione, impone oggi un ripensamento ed una evoluzione degli strumenti in opera. Allo stesso tempo la situazione normativa attuale (dal livello europeo, a quello regionale di settore fin alla legge 3/2010 specifica sulla partecipazione) prevede per molte politiche regionali il coinvolgimento dei cittadini, in forme e misure diverse.

Il nuovo progetto si pone l'obiettivo di realizzare uno spazio web che stimoli ed agevoli la partecipazione dei cittadini dell'Emilia-Romagna alla definizione, realizzazione e/o valutazione delle politiche regionali.

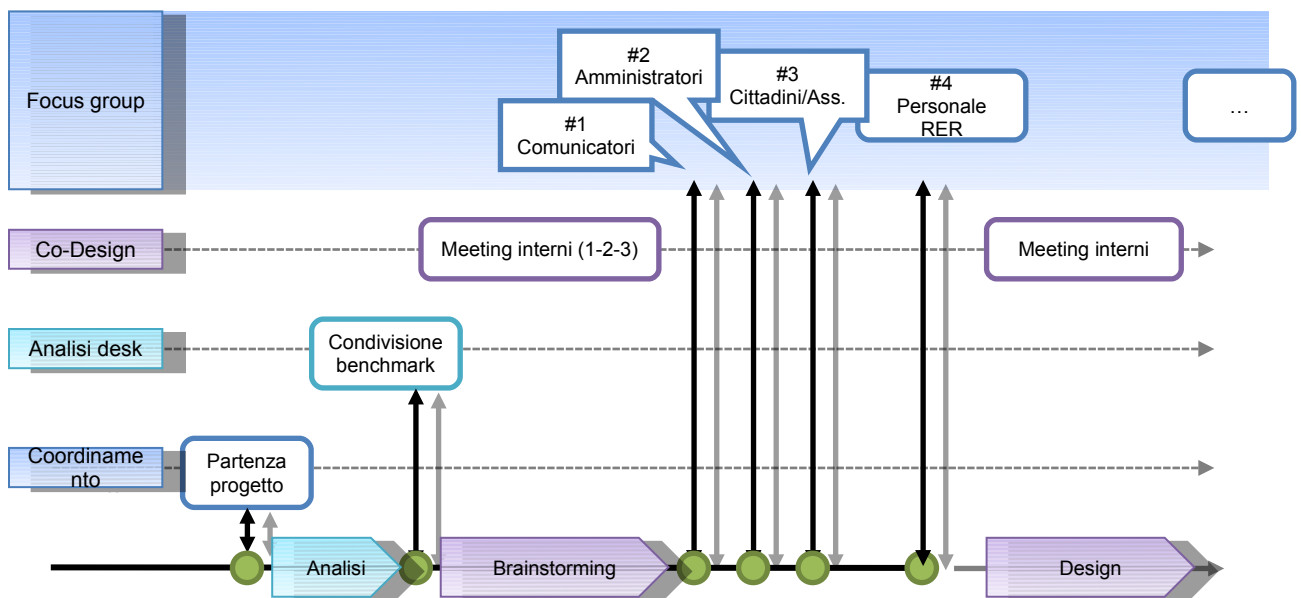
Nel sito inoltre si vuole offrire ai cittadini una informazione completa e sinottica delle politiche regionali che già prevedono momenti di partecipazione, attuando così anche un principio di trasparenza.

Alla luce delle difficoltà riscontrate direttamente dalla Regione in passato, ma più in generale di molti progetti di e-democracy, una caratteristica importante del progetto è la scelta di definirne i cardini attraverso una progettazione partecipata con gli utenti ed i beneficiari dello stesso.

Il Servizio Comunicazione, Educazione alla Sostenibilità e strumenti di partecipazione, che ha in carico tale mansione, ha così deciso di ri-progettare i suoi strumenti seguendo un processo di co-design coinvolgendo le parti interessate nel processo di progettazione fin dall'inizio.

Nei mesi di febbraio e marzo 2013 sono stati realizzati 4 focus group, ai quali sono stati invitati i seguenti gruppi di persone: comunicatori della PA regionale, creativi e giornalisti; assessori e dirigenti di Comuni della Regione; cittadini, referenti di associazioni e cooperative locali; i referenti interni dei Servizi della Regione Emilia-Romagna appartenenti al gruppo "Comunicazione di cittadinanza".

Questa attività si inserisce in un percorso più ampio che ha preso avvio con un'analisi dello stato dell'arte e proseguirà con un test rivolto agli utenti on line per verificare il prototipo prima della messa in produzione del nuovo sito.



In questo report si da conto di quanto emerso nei focus group.

Ringraziamo tutti quelli che hanno partecipato e il cui contributo ci ha consentito, come auspicavamo, di mettere in discussione alcune nostre idee e di recepirne di nuove.

**1° Focus group per la Co-progettazione
del nuovo portale di servizi per la partecipazione
della Regione Emilia Romagna
con comunicatori, creativi e giornalisti**

L'incontro, svoltosi mercoledì 20 febbraio 2013 dalle 15 alle 18, presso la sala A, Viale Silvani 4/3 a Bologna, è stato condotto con modalità Focus Group, che consiste nel riunire un ristretto gruppo di persone al quale si chiede di approfondire e sviluppare un dibattito-confronto attorno ad un tema specifico con apposite domande di lavoro. In questo caso la finalità dell'incontro era di raccogliere percezioni, bisogni, aspettative e suggerimenti nella costruzione di uno spazio web che stimoli ed agevoli la partecipazione dei cittadini dell'Emilia-Romagna alla definizione, realizzazione e/o valutazione delle politiche regionali.

Hanno partecipato al focus: rappresentate del servizio URP / Iperbole del comune di Bologna, rappresentante area web del comune di Rimini, esperto di piattaforme di servizi per la P.A., giornalista di un quotidiano nazionale.

Hanno facilitato il focus: Walter Sancassiani e Daniele De Cia.

Organizzatore: Sabrina Franceschini, Regione Emilia-Romagna.

Osservatori: Ilaria Nervo, Stefano Marchetti e Luca Ballico.

Per rispetto della privacy e della libera espressione di ognuno sono riportati i commenti senza i riferimenti diretti fra il contributo e la persona che lo ha espresso.

Instant report

1) Finalità/utilità del portale: vantaggi percepiti

Creare qualcosa che non sia un fuoco d'artificio, ma un portale dove poter lavorare a più livelli, in modo da usare lo stesso portale a seconda del soggetto (cittadini, amministratori comunali, regione).

Creare un prodotto familiare che si presti ad essere utilizzato anche dagli enti locali, un format che sia ripetibile dai singoli comuni così da dare un servizio che tutti possono usare (con risparmio economico) e capire.

Idea di portale "leggero", dedicato al dialogo e che porti alla definizione di servizi, o in questo caso contribuire a definire policy.

Per la RER può essere più semplice stimolare la conversazione, fare massa critica e portare al dialogo molte persone, quindi avere nelle sottosezioni della Regione il contesto per partecipare, invece di dover trovare tutto insieme.

Necessaria una integrazione e comunicazione con i social network, pagina Facebook del comune lavora con 8000 persone, si è innescato un'abitudine alla viralizzazione delle discussioni.

Utile a livello regionale, ma dà grande lavoro. Portale dedicato dove all'interno di un intero anno magari si ha solo un caso o due può essere rischioso, più utile avere visione locale /territoriale /comunale dei progetti per dare collocazione più "vicina a casa" per la gente.

Portale che sappia integrare strumenti, social network, informazione e termina con sintesi del progetto

Finalità/utilità del portale: vantaggi percepiti

- ‡ Creare portale dove lavorare a più livelli e da utilizzare in modo diverso a seconda del soggetto: amministratore, cittadino,..
- ‡ Creare format familiare e riproducibile dai comuni
- ‡ Portale leggero dedicato al dialogo
- ‡ Avere il contesto dove lavorare nelle sottosezioni della Regione
- ‡ Comunicazione e integrazione con i social network per creare abitudine alla viralizzazione delle discussioni
- ‡ Portale che integra strumenti, social network, informazioni e sintesi del progetto
- ‡ Dare visione dei progetti "vicino a casa"
- ‡ Portale non ha scopo di "celebrità", no gossip

2) Accessibilità e regole d'ingaggio. Modalità e ingaggio dei cittadini

Aperto il più possibile, vede nell'identificazione un limite, perché gli utenti lo devono fare ovunque e continuamente, sarebbe buono consentire accesso automatico, ad esempio bypassando login e usando accesso da Facebook o Twitter o altri.

no Federa!! Trovare le persone che utilizzano sistemi di conversazione online (social network), portale dovrebbe avere pagina su Fb e suo Tw, ormai la maggior parte della persone usa Fb, arrivando a coinvolgere persone fino ai 60 anni e anzi sono per Rimini di più dei 40enni.

Avendo un rapporto quotidiano coi cittadini, stimolandoli alla risposta c'è un gran lavoro da fare, nel comune di Rimini sarebbe da migliorare

Pagina Fb, inserire notizie di contenuto "gossip" aiuta perché permetta in pochissimo tempo di ampliare i contatti ed avere database che crescono.

Over 35 cercano informazioni serie e ambiti che gli interessano, invece i più giovani sarebbe più coinvolti con il tema del gioco, la gamification, il gioco di ruolo ad esempio potrebbe aiutare a visualizzare meglio e capire le "logiche del gioco" ad esempio se si parla di ambiente e nel gioco l'utente si imbatte in un incendio, la comprensione del problema è immediata.

La gente cerca ciò che gli piace, ma un portale istituzionale ha un altro scopo, che non è la celebrità.

Teme che chi fa partecipazione mira ad avere un alto numero di aderenti, cosa invece non fondamentale secondo lui. Policy interpretata come legata ai gruppi di pressione, associazioni; mirare al loro coinvolgimento, non a quello dei singoli cittadini.

In base al target degli utenti sarebbe necessario usare tecniche e strumenti diversi. Utilità della pagina Fb non è scontata, semmai la Regione dovrebbe averne una per narrare le esperienze e fidelizzare i cittadini al dialogo. La comunicazione visiva, foto, video ecc, attrae molto e le persone seguono di più fatti particolari e spot che stimolano la loro curiosità e molto meno la presentazione di atti, delibere ecc.

Problema della mancanza di un'identità regionale comune, è generalmente molto più sentita l'identità locale (delle diverse città).

La questione nel nostro caso però è diversa perché le politiche effettivamente hanno base regionale ed inoltre riguardano temi che sono "cari" a tutti: aria, acqua, consumo del territorio, servizi sanitari...

Non è che i cittadini non si interessano alle questioni regionali, in genere però i cittadini si interessano di più della propria città e i diversi territori hanno interessi diversi (es. Parma è più interessata all'energia, Rimini al turismo,...).

Tutti i canali social si possono utilizzare, Imp. tema del racconto, della narrazione quotidiana! È un prodotto da curare ogni giorno.

Partecipazione dei cittadini è stata recentemente richiesta per migliorare alcune piazze problematiche di Bologna in ottica di urbanistica partecipata: è stato avviato il processo raccogliendo: racconti del passato, foto, Fb, Tw, il tutto è durato un mese; in seguito era stato proposto di avviare un processo istituzionale, poi però è stato cambiato il percorso ed infine è stata fatta una semplice conferenza stampa che ha avuto uno scarsissimo successo.

Tema accountability e trasparenza, comune di Bologna ha deciso di avere una discreta libertà, per cui iperbole è sede istituzionale, invece pagina Fb è più amichevole. Pagine Fb, foto condivise, hanno la forza di creare un'identità comune, danno coesione identitaria.

Manca il collegamento fra la privata volontarietà e l'istituzione, perché non vanno di pari passo. La macchina istituzionale "blocca" la fluidità delle relazioni. Deficit di filiera: grande possibilità dalle tecnologie, poca disponibilità dalle istituzioni.

La partecipazione è limitata dalla frequente mancanza di ottenere informazioni di sintesi finale e la possibilità da parte di chi ha partecipato di avere risposte conclusive sul lavoro svolto.

Accessibilità e regole d'ingaggio

- ‡ Accesso aperto o automatico attraverso social network, identificazione è un limite
- ‡ No Federa
- ‡ Portale deve avere sua pagina Facebook e Twitter
- ‡ Coinvolgere I giovani con giochi di ruolo, aiutano a visualizzare meglio le regole
- ‡ Non mirare al coinvolgimento di tutti per forza, policy collegata a gruppi di pressione, associazione non ai singoli
- ‡ Target di utenti condiziona tecniche e strumenti usati
- ‡ Le persone amano la comunicazione video e la narrazione
- ‡ Fare uno sforzo per fare sentire i temi regionali parte dell'identità comune
- ‡ Far partecipare, stimolare a condividere, attraverso foto e altri contributi, aiuta a creare coesione identitaria
- ‡ Rendicontare il processo e i suoi esiti

3) Strumenti per la partecipazione on-line

Strumenti e software già esistenti: Tumblr (<http://www.tumblr.com/>); tutti i canali social; Ideascale (<http://ideascale.com/> facile perché raggruppa temi, permette di creare cluster e di dare proprio voto) è processo aperto efficace; Area c (<http://it-it.facebook.com/pages/Area-C-Milano/306062506102598> gruppo Fb ad alta adesione, narrazione dell'attività, sito web, incontro di presenza); Blog per la fase di discussione; Openpolis (<http://www.openpolis.it/> sistema facilmente utilizzabile e immediato; modo efficace e semplice di rappresentare un tema difficile e complesso, promette di avere una mappa di sentiment di opinioni della politica. Mettendo in ipotesi l'uso del sistema "Tu sei qui" si può pensare ad una sua trasposizione ai temi delle politiche).

Format fisso non è convincente perché ripetitivo e da idea di non essere efficace. Bologna per agenda digitale ha creato spazio di proposte, aperto per 2 mesi, fatto wiki, chiuso il periodo di consultazione con 70 proposte, poi il comune ha scelto.

Su temi specifici e localizzati a Rimini è stato fatto blog per raccolta rifiuti e riqualificazione centro storico con Hera, 2 proposte con voto e commenti, più altre proposte alternative, si sono avute risposte e ci sono stati contenuti interessanti, la difficoltà invece è stata da parte di Hera nel gestire le risposte.

E' importante per coinvolge i cittadini dare chiaramente le regole d'ingaggio ovvero i paletti, ad es. Non essere scurrile, essere rispettosi delle altrui opinioni, chiarire l'obiettivo che il processo partecipato ha, questo consente la centratura del tema.

Target di riferimento del suo lavoro è diverso di quello della RER, le necessità degli utenti che si interfacciano ai 2 ambiti sono differenti, chi si rivolge a lui è un utente particolare (non comune né a lettori di repubblica o altro), target RER è diverso.

Blog è terreno di discussione, importante avere un mediatore scientifico e competente nel settore di discussione (attenzione a non fare approfondimenti fatti male), questo strumento si presta al dialogo fra pari, dove c'è una preparazione di base parificata. Se funziona bene un blog da regionale a nazionale ha numeri che si moltiplicano in modo esponenziale. Chi scrive si sente un esperto in materia e utilizza argomenti, leggi, per avvalorare quanto scrive. Nel blog scrive di solito chi è realmente interessato e competente. Nel blog dove interviene esperto di una determinata politica ha una faccia, è un politico, un tecnico.

Strumenti per la partecipazione on-line

- ‡ Tumblr
- ‡ Canali social
- ‡ Idealscale
- ‡ Blog
- ‡ Area C
- ‡ Openpolis
- ‡ No format fisso
- ‡ Dare chiare regole (comportamento nella discussione, tipo di ingaggio, obiettivi del processo)
- ‡ Mediatore scientifico nel blog
- ‡ Blog ben gestito ha capacità di crescita esponenziale

4) Informazioni di supporto alla partecipazione: dove trovare le informazioni

Tutte le forme di comunicazione/informazione sono ben accette, escluso il burocratese; non è vero che c'è una sovra informazione, anzi su certi argomenti, tipo biomassa per l'energia, è importante dare informazioni.

Ragionare sugli opendata e sulle informazioni che sono disponibili, quindi rivedere le forme di presentazione delle informazioni, usare il blog per aiutarsi a fare visualizzare meglio le informazioni e partire da dati oggettivi per aprire discussioni.

Dare informazioni a due livelli: profilo alto per gli "specialisti" e informazioni facilitate per i cittadini che in poco tempo si possono fare un'idea sul tema e quindi di essere più competenti nel dare la propria opinione.

Interlocutore vivo, sentinella, vedetta che osserva e segue la discussione, l'utente sa che troverà chi gli risponderà. Importante tema del riscontro e della tracciabilità. Sito invece dovrebbe dare informazioni e approfondimenti

Rischio: tecnico può diventare cuscinetto fra il politico ed il cittadino; non vede la necessità di fornire una faccia al moderatore, se il rapporto è alla pari non è fondamentale.

Personalizzare le regione, quando necessario.

Per lo staff iperbole non c'è personalizzazione, se non in rari casi di risposta personale, non di sistema.

Usare Wikipedia.

Mix di informazioni provenienti da diversi ambiti, con figura autorevole che ci mette la faccia e la riconoscibilità; un esperto che modera il blog incrementa fortemente il traffico e aumenta i partecipanti.

Stesso spazio però deve essere dato anche ai comitati, all'informazione più libera: più soggetti parlano e più si è trasparenti e si dà spazio a tutte le voci. Autore di cronaca e autore di blog, commenti, chi modera solitamente deve essere bravo a zittire e mediare con chi va fuori tema o critica in modo cieco.

Video o infografica aiuta chi vuole essere informato e ha poco tempo da dedicare; a livello di informazione più specialistica è importante avere referenti preparati. Conferma importanza di avere 2 tagli d'informazione diversi.

Una discussione deve essere sempre conclusa entro determinato periodo, quindi è importante dare agli utenti un report finale per dare riscontro di quanto è emerso nella discussione.

Utilizzare e linkare il sito alle diverse comunità già esistenti. Ad esempio la comunità *Linux*, sarebbe disponibile a co-partecipare alla costruzione del nuovo sito.

Tema del coinvolgimento del politico: obiettivo massimo. Nella progettazione se previsto questo coinvolgimento sarebbe positivo poterlo già configurare in questa fase di co-design.

Piano Telematico dell'Emilia Romagna riscuote grande interesse, c'è interesse intorno alla questione delle opportunità delle nuove tecnologie.

Informazioni di supporto alla partecipazione

- ‡ Importante dare informazioni comprensibili
- ‡ Usare i contenuti degli open data rivedendone la forma di presentazione
- ‡ Wikipedia
- ‡ Dare informazioni a due livelli: profilo alto per “specialisti” e informazioni facilitate per consentire a tutti di dare la propria opinione
- ‡ Agire da sentinella della discussione, far sapere all'utente che troverà risposta
- ‡ Personalizzare la Regione
- ‡ Rischio che tecnico che risponde diventi cuscinetto fra cittadino e politica
- ‡ Mix di informazioni provenienti da ambiti diversi: fonti istituzionali e autorevoli, ma anche comitati di cittadini, ecc per dare spazio a tutte le voci
- ‡ Informazione in video e infografica per chi ha poco tempo da dedicare alla partecipazione
- ‡ Dare sempre informazione di come si è concluso un processo
- ‡ Linkare il portale alle comunità già esistenti
- ‡ Sfruttare l'interesse generale attuale verso le opportunità delle ICT

5) Tracciabilità delle informazioni e riscontro finale

Tema della risposta o feedback: importante averlo per utente perché in caso contrario si disaffeziona.

Politico interviene solo alla fine. Piano energia, si fa consultazione, alla fine si fanno 10 domande all'assessore di riferimento.

Non è d'accordo che politico intervenga solo alla fine se politico di nuova generazione, se viene fatta in modo fumosa la partecipazione è un'arma a doppio taglio. Anche la mancanza di chiarezza nella definizione degli obiettivi è molto pericolosa, così come mancanza nella preparazione e strutturazione dei diversi step di processo.

La Regione aveva fatto per precedente piano energetico 20 incontri con esperti e multistakeholder. Il tecnico alla fine del processo pensava che ne sarebbero bastati 2 e le informazioni/opinioni emerse erano già conosciute, non è stato rilevato un valore aggiunto. Ora col prossimo?

Importante che ci sia parallelismo fra partecipazione off e on-line: video streaming, condivisione dei report, sintesi dei report.

Importante dare riscontro al cittadino, ad esempio dare riscontro delle proposte raccolte, fanno percepire al cittadino che è stato ascoltato, inoltre le idee hanno potere che va al di là dell'uso immediato e rimangono come contributi della società (poi le idee magari non le realizza il comune ma un imprenditore, non è detto). I cittadini sono felici di ritrovarsi dati aggregati e ragionati.

Iniziativa del comune di Parma: proposta di riscrivere un regolamento si colloca fra gli strumenti che potrebbero essere usati anche per servizi RER. Strumento c'è ma la questione è essere bravi comunicatori per fare desiderare di partecipare.

Tutti i metodi che consentono di coinvolgere e di fare emergere opinioni dall'intelligenza collettiva sono benvenuti. Il problema se non c'è discussione è quello di attivare processi veramente interessanti.

Personalizzazione politica: assessore di riferimento risponde in diretta settimanalmente ai diversi temi di interesse; il video streaming degli interventi è visto più di ogni altro tipo di comunicazione, diventa sempre più importante e "voluto", richiesto, infatti la competenza del politico è molto da valutare.

Importante non lasciare discussioni non complete, gestire le obiezioni.

Tracciabilità dei contributi e riscontro finale

- ‡ Feedback è importante per utente, se non c'è si disaffeziona
- ‡ Intervento politico a fine processo con domande all'assessore di riferimento
- ‡ Politico di nuova generazione è abituato ad usare I social e non interviene solo alla fine
- ‡ Creare parallelismo fra partecipazione on e off-line con video streaming, condivisione di informazioni e sintesi
- ‡ Attenzione al rischio di creare dicotomie per non dover gestire pubblico di “tifosi”
- ‡ Dare riscontro delle proposte raccolte, del contributo della società, attraverso dati aggregati
- ‡ Personalizzazione politica: assessore di riferimento risponde in diretta in video streaming
- ‡ Importante gestire le obiezioni e non lasciare discussioni aperte e non complete

**2° Focus group per la Co-progettazione
del nuovo portale di servizi per la partecipazione
della Regione Emilia Romagna
con assessori e dirigenti comunali**

L'incontro, svoltosi venerdì 1 marzo 2013 dalle 10 alle 13, presso la sala 1, Viale Silvani, 6 a Bologna, è stato condotto con modalità Focus Group, che consiste nel riunire un ristretto gruppo di persone al quale si chiede di approfondire e sviluppare un dibattito-confronto attorno ad un tema specifico con apposite domande di lavoro. In questo caso la finalità dell'incontro era di raccogliere percezioni, bisogni, aspettative e suggerimenti nella costruzione di uno spazio web che stimoli ed agevoli la partecipazione dei cittadini dell'Emilia-Romagna alla definizione, realizzazione e/o valutazione delle politiche regionali.

Hanno partecipato al focus: rappresentanti di alcuni comuni della Regione, Voghiera (FE), Modena, Parma, Reggio Emilia.

Hanno facilitato il focus: Walter Sancassiani e Daniele De Cia.

Organizzatore: Sabrina Franceschini, Regione Emilia-Romagna.

Osservatori: Ilaria Nervo, Stefano Marchetti e Virginia Di Rocco.

Per rispetto della privacy e della libera espressione di ognuno sono riportati i commenti senza i riferimenti diretti fra il contributo e la persona che lo ha espresso.

Instant report

1) Finalita' / utilita' del portale: vantaggi percepiti

Favorire la relazione fra cittadino e RER. E' giusto che il cittadino possa intervenire e dire la sua. Essere consapevoli già a inizio processo che ci sono livelli diversi di coinvolgimento e di partecipazione.

Un conto è se sei EELL e ti interfacci coi tuoi cittadini, se invece hai meno forza di coinvolgimento forse non è così utile. Così gli EELL diventano loro stessi soggetti da coinvolgere nei Piani, ad es. per il Piano Energetico Regionale sarebbe positivo/efficace prevedere tempi e livelli diversi di coinvolgimento perché, in base agli indirizzi ed impegni che vengono presi, si utilizzano linguaggi che non sono comprensibili ai cittadini in generale.

La traduzione non è solo linguistica ma anche di progetto, nel caso es. di collocazione di nuovi impianti di produzione di energia si innesca un bisogno di essere informati e di capire che solitamente non è naturalmente insito nelle persone. Associazioni, Gruppi organizzati palesano il gap di relazioni che la Regione può colmare mettendo in rete le conoscenze. Ad esempio Voghiera ha una produzione agricola DOP che non può coesistere con la realizzazione di centrali a biomassa nei territori vicini.

La sinergia di EELL, Province e Regione è fondamentale per attivare processi di consultazione efficaci. Nel caso di piani energetici e obiettivo 20,20,20 la questione delle scelte energetiche è fondamentale perché territorio ha vocazione turistica oltre che agricola e gli impatti di certe scelte possono cambiare la configurazione del paesaggio. La RER può aiutare nel processo di scelta dando suggerimenti agli EELL.

Dato che ci sono livelli diversi di partecipazione, gli EELL possono aiutare a livello periferico nella comunicazione e nel coinvolgere i cittadini per incanalarli verso le politiche della Regione. Questo sarebbe di aiuto anche per gli EELL perché li porta a comunicare e porsi da traduttore, collante e facilitatore per la sua popolazione.

Nella pianificazione di politiche regionali attiva, il processo di consultazione è fatto includendo anche EELL; si cercano, prima di attivare i processi, le sinergie giuste con gli EELL, per avere maggiore collaborazione locale nel momento in cui il processo partecipativo viene iniziato (Politiche integrate).

Portale solo per la Regione o "trasferibili" ed utilizzabile in ambito comunale - locale? Interessante avere una piattaforma che serva a tutti ai diversi livelli amministrativi.

Utilità / finalità del portale: vantaggi percepiti

- ‡ Favorire la relazione coi cittadini
- ‡ Permettere la partecipazione e informare sui diversi livelli
- ‡ Coinvolgere gli EELL per coinvolgere I cittadini
- ‡ Prevedere tempi e livelli diversi di coinvolgimento
- ‡ Traduzione linguistica e di progetto
- ‡ Mettere in rete le conoscenze per colmare gap relazionale
attivare processi di consultazione efficaci
- ‡ EELL possono aiutare a livello periferico nella comunicazione e coinvolgimento dei cittadini per incanalarli verso le politiche delle Regione (attività positive anche per EELL che si pone come traduttore e collante per la sua popolazione)
- ‡ Politiche integrate: prima creare sinergia fra Regione e EELL e poi usare le relazioni instaurate per attivare la partecipazione dei cittadini
- ‡ Avere piattaforma comune che serva a tutti i livelli amministrativi

2) Tema degli interlocutori: ingaggio dei cittadini

Processo per centro storico di rivitalizzazione è stato molto lungo ma molto soddisfacente, creato regolamento insieme e le regole sono state apprezzate e legittimate. Processo più lungo ma efficace

PSC per Modena hanno fatto così: definito strumento che spiega le caratteristiche ai cittadini coinvolti. Traducibilità dei piani (cos'è, tempi). Solo quando tema è capito dai cittadini coinvolti, ognuno può esprimere le sue suggestioni e tali suggestioni poi possono essere tradotte in indicazioni tecniche.

Per la Regione ha senso attivare processi partecipati perché si trattano temi e problemi di grande impatto è utile se si vogliono evitare conflitti ex-post. Bisogna trovare il modo di comunicare ai cittadini "non esperti" che è importante dare il proprio contributo per evitare conflitti e decisioni che potrebbero essere nocivi per la popolazione.

Il tema di discussione di corsi d'acqua e della tutela bacini, ad esempio, non è un tema caro al cittadino medio ed è complesso spiegarglielo. Forse sarebbe utile la collaborazione con il Comune per tradurre e diffondere informazioni sul territorio competente.

Fare tradurre le informazioni da linguaggio tecnico a linguaggio facilmente comprensibile da chi non ha competenza tecnica di capire determinati passaggi cruciali.

Nel coinvolgimento i cittadini potrebbero fare emergere problematiche sconosciute; la RER potrebbe raccogliere e fare sue le rimostranze dei cittadini e considerarle oltre che conoscere.

La comunicazione a livello regionale o comunale cambia, le persone che si conoscono in comune sono diverse dagli stakeholder che la Regione incontra che sono più facilmente gruppi organizzati. Prodotto georeferenziale è utile per un Comune ma forse non per la Regione.

Per l'ingaggio dei cittadini nel Piano energetico consiglia di avere cittadini di riferimento e portare avanti la partecipazione con quel gruppo, potendola gestire come giuria (sia online che offline). La giuria di cittadini, ideata da Lewanski e già utilizzata in passato per processi partecipati complessi, consente di arrivare ad un verdetto condiviso. Posso, con un numero limitato di partecipanti, pensare a fare un reale empowerment dei cittadini e fare aumentare il senso di legittimità del mio intervento e delle proposte che raccolgo.

Strumento telematico non consente un rapporto personale facile, quindi sarebbe preferibile ingaggiare stakeholder competenti (es. Rappresentanti di associazioni) perché altrimenti lo sforzo di traduzione ed ingaggio è troppo faticoso.

Ok tradurre e sforzarsi a fare capire tutto a tutti, ma è importante soprattutto puntare sul coinvolgimento delle associazioni di categoria che per loro raccolgono informazioni e le distribuiscono agli associati.

Tema degli interlocutori: ingaggio dei cittadini

- ‡ Creare regole insieme ai cittadini aiuta a legittimare e far apprezzare le scelte
- ‡ Definire strumento chiaro per tradurre: Piano, modi e tempi di coinvolgimento e il contributo dei cittadini in indicazioni tecniche
- ‡ Utile coinvolgere i cittadini perché le scelte dei Piani regionali trattano temi di grande impatto
- ‡ Contribuire all'empowerment dei cittadini per evitare conflitti
- ‡ Farsi aiutare dagli EELL per comunicare temi complessi o che generano scarso interesse
- ‡ Tradurre da linguaggio tecnico a facilmente comprensibile soprattutto i passaggi cruciali
- ‡ Trovare gruppi di cittadini di riferimento e gestire la partecipazione col metodo della giuria per arrivare ad un verdetto condiviso
- ‡ Partecipazione limitata nel numero di soggetti coinvolti ma con vero empowerment e legittimazione degli interventi
- ‡ Ingaggiare stakeholder competenti per non dover fare uno sforzo di traduzione troppo faticoso
- ‡ Puntare al coinvolgimento delle associazioni di categoria

3) Accessibilità: livelli diversi, tipologie di stakeholder e momenti del processo

Poter entrare facilmente e ritrovare i contenuti anche se sei stato un po' assente. C'è il problema che chi è rappresentante di associazione sa di essere portatore di interesse invece il singolo cittadino non sa di esserlo, non si organizza. Avere un solo portale è facile da gestire invece un'ipotesi di hub distribuito e trasversale è complesso da gestire.

Per partecipare nel sito del Comune di Parma è necessario registrarsi con C.I.

Registrazione debole e identità digitale, loro la stanno lanciando perchè cittadino avrà servizi e in seguito le potrà usare anche per partecipare. Buono poter usare accesso a social ed entrare direttamente al sito per partecipare.

La Regione deve definire chi è il soggetto a cui si rivolge, senza richiedere una identificazione particolare (tecnico, o persona interessata, o persona coinvolta). In alcuni casi ci sono persone che nemmeno si immaginano vengano fatti determinati Piani.

Difficile spiegare norme e atti molto complessi. Dipende dal problema indagato, non sono sempre necessari 2000 contributi.

Non tutte le politiche hanno bisogno dello stesso processo di partecipazione. In base al tipo di intervento o di politica posso avere bisogno di un tipo di partecipazione oppure non avere bisogno di contributi generalizzati ma solo di interventi competenti e specifici.

Accessibilità: livelli diversi, stakeholder e momenti del processo

- ‡ Accesso facile e possibilità di ritrovare contenuti anche se non accedo con continuità
- ‡ Registrazione con carta d'identità
- ‡ Registrazione debole e identità digitale
- ‡ Accesso diretto da social network
- ‡ Definire chi sono i soggetti a cui rivolgersi senza richiedere un'identificazione particolare
- ‡ La quantità dei partecipanti dipende dal problema indagato
- ‡ Coinvolgimento diverso a seconda del tipo di processo attivato

4) Strumenti per la partecipazione on-line

Mix di strumenti. Modalità di ingaggio e linguaggio che utilizzo mi permette o mi preclude l'ingaggio dei cittadini. Dietro ad ogni progetto c'è un processo editoriale specifico. Commento postato in Twitter, ecc. permette di farsi un'idea del sentimento su un determinato tema.

Avere un box contenitore che riunisce tutti gli argomenti e le persone si preoccupano di distribuire le informazioni nei diversi luoghi dove ha senso pubblicarle. es. Ciclo turismo: mi servono le piste ciclabili, devo fare comunicazione a proposito, fare promozione e devo usare le persone che lo fanno per passione come ambasciatori e divulgatori dei miei programmi, mi aiutano a tenere vivo il progetto web.

Se l'argomento è interessante, ogni strumento andrà bene.
E' il contenuto non lo strumento quello che conta.

Al momento c'è sempre più richiesta di partecipare, nel concreto la realizzazione è più lenta. C'è bisogno di sostenere la partecipazione dando informazioni. Non preoccuparsi di ripetere le informazioni.

Nel Comune di Parma è prevalente l'utilizzo dei canali tradizionali, tipo incontri nei quartieri con i cittadini; al di là del nuovo sviluppo ICT, prevalgono gli incontri di presenza. On-line utilizzano i canali del comune. Es. dei totem prima usati solo per il traffico o il tempo, iniziano ad essere usati con un altro obiettivo, di dialogo con i cittadini.

Ricerca del comune di Parma di ricevere pareri sulla disciplina e l'apertura dei negozi tattoo. Sul sito del comune hanno pubblicato bozza del documento di regolamento per raccogliere informazioni dai cittadini e in progress cercano di gestire i contributi che arrivano.

Difficoltà sta nella gestione interna e sulla possibilità di avere personale. Se chiedo proposte devo essere pronto a dare risposte. Anche avendo ad esempio 2000 proposte devo rispondere a tutti.

Il suo Comune ha un sito istituzionale e aprono uno spazio specifico ogni volta che si propone una nuova discussione, pubblicandola in homepage. Invece il contenitore *Dire, fare, partecipare* ha solo finalità di contenitore archivio delle esperienze fatte.

Nel sito web del Comune di Reggio Emilia hanno un format unico che volta per volta viene usato con: descrizione del tema, fasi, contributo ed esito, con sintesi finale descrittiva. Vedi contenitore di progetti partecipativi: <http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/Prtcpzn?opendocument>

Strumenti per la partecipazione on-line

- ‡ Mix di strumenti e linguaggio costruiti ad hoc per ogni processo realizzato
- ‡ Box contenitore di tutti i contributi e commenti che poi vengono “smistati” e pubblicati negli spazi più adatti
- ‡ Farsi aiutare da “appassionati” al tema per divulgare e tenere vivo il progetto web
- ‡ Ogni strumento va bene, il contenuto è quello che conta
- ‡ Dare informazioni per sostenere la partecipazione
- ‡ Usare strumenti come totem informativi o altro per far partecipare
- ‡ Prevedere sforzo redazionale per dare risposte ai cittadini che partecipano
- ‡ Format unico con campi per: descrizione tema, fasi, contributo, esito e sintesi finale

5) Informazioni di supporto alla partecipazione

Prendere atto delle richieste è fondamentale per il politico ma, bisogna tenere presente che, i tempi di risposta sono più lenti del web. Piattaforma tecnica che consente di realizzare un progetto editoriale efficace. Possibilità di articolare il progetto con il committente ed avendo la professionalità che ti permetta di farlo.

Se la moderazione è tecnica serve un professionista, se il problema è di tipo politico la questione è diversa e i tempi politici non combaciano e non ci aiutano nel dare risposte just-in-time.

Supporto tecnico non deve subire le lungaggini politiche. La risposta politica solo alla fine, altrimenti la lungaggine è probabile.

Usare una partecipazione troppo libera è dannoso, inoltre valutare se si riescono ad organizzare i contributi raccolti in modo da poterne effettivamente ottenere una reale utilità. Il limite da dare è definire regole - griglie da seguire per non creare caos. Dare livelli in scala alla partecipazione definendolo fin dall'inizio

La discussione online per la RER si fa sul forum ma gli EELL utilizzano tutti gli strumenti per richiamare l'attenzione e raggiungere la gente, per fare in modo che il rimando delle informazioni sia continuo e distribuito su tutti i canali utilizzati. Questo approccio consente di raggiungere target che altrimenti non sarebbero contattati e inclusi (i giovani sono i più difficili da trovare).

Informazioni di supporto alla partecipazione

- ‡ Piattaforma tecnica che consente di realizzare un progetto editoriale efficace
- ‡ Considerare i tempi del web nel dare le risposte
- ‡ Dare regole e griglie per semplificare la raccolta dei contributi
- ‡ Rimando della discussione in atto sul canale on-line RER attraverso i canali degli EELL per richiamare l'attenzione
- ‡ Fare mappatura
- ‡ Fare cogestione delle emergenze

6) Tracciabilità

Problema dell'utilizzo dei contributi raccolti e dare chiarezza al processo fatto. Dare idea di aver dato contributo su una cosa utile. Percezioni dell'utilità si realizza e comunica quando ci sono regole chiare e si da' certezza di ascolto dei contributi.

Dipende da quanto la tua politica impatta sulla tua vita. Risposte ai cittadini vengono date in tempo reale, max in giornata. Stare quotidianamente sui canali social, non c'è accesso diretto, la PA fa da filtro e decide cosa ha senso mettere online (1 persona si occupa solo di questo nel back office).

Ragionare in termini di proposte, se arrivano domande di tipo tecnico. I problemi e coinvolgimenti nella politica arrivano alla fine, quando si raccolgono tutti i contributi allora se ne parla con il politico.

Tracciabilità è punto fondamentale, se tutto è tracciato anche chi interviene in un processo già iniziato sa sempre a che punto della questione si inserisce.

Ha usato partecipa.net in un processo partecipativo in Comune a Modena.

Hanno attivato più di un processo on-line per "riscrivere" alcuni regolamenti comunali e fatto progetti per urbanistica partecipata, progetti proposti in modo guidato devo molto però era già impostato e dichiaratamente "guidato".

Tracciabilità

- ‡ Comunicare con chiarezza il processo fatto
- ‡ Dare ai partecipanti idea di un dato contributo reale
- ‡ PA fa da filtro editoriale
- ‡ Risposte in progress date dai tecnici, alla fine raccolta dei contributi e confronto politico
- ‡ Tracciabilità fondamentale per permettere la partecipazione anche a chi interviene quando processo è già iniziato.

**3° Focus group per la Co-progettazione
del nuovo portale di servizi per la partecipazione
della Regione Emilia Romagna
con referenti di associazioni e cooperative sociali**

L'incontro, svoltosi venerdì 1 marzo 2013 dalle 15 alle 18, presso la sala 1, Viale Silvani, 6 a Bologna, è stato condotto con modalità Focus Group, che consiste nel riunire un ristretto gruppo di persone al quale si chiede di approfondire e sviluppare un dibattito-confronto attorno ad un tema specifico con apposite domande di lavoro. In questo caso la finalità dell'incontro era di raccogliere percezioni, bisogni, aspettative e suggerimenti nella costruzione di uno spazio web che stimoli ed agevoli la partecipazione dei cittadini dell'Emilia-Romagna alla definizione, realizzazione e/o valutazione delle politiche regionali.

Hanno partecipato al focus: rappresentante del WWF, rappresentante sindacato CGL, sportello Cittattiva Ravenna, associazioni Fare lavoro, Action Aid e Villaggio globale.

Hanno facilitato il focus: Walter Sancassiani e Daniele De Cia.

Organizzatore: Sabrina Franceschini, Regione Emilia-Romagna.

Osservatori: Ilaria Nervo, Stefano Marchetti, Loris Manicardi e Virginia Di Rocco.

Per rispetto della privacy e della libera espressione di ognuno sono riportati i commenti senza i riferimenti diretti fra il contributo e la persona che lo ha espresso.

Instant report

1) Finalità/utilità del portale: vantaggi percepiti

Utilità del portale è principalmente quella di coinvolgere i cittadini sui temi che li possono interessare. Principalmente mi interessano i bandi, ma potrebbe essere interessante anche trovare risposte su "come fare" in occasioni particolari, nel caso ad esempio del ritrovamento di un animale ferito. L'utente ha bisogno di riscontro diretto, deve essere già coinvolto nell'ambito d'interesse per partecipare.

Utilità del portale sta nelle regole d'ingaggio, chi fa partecipazione si rende spesso conto di come sono nebulosi i processi in cui vengono inclusi i cittadini; lascia perplessi finire un percorso dove al massimo alla fine viene prodotto un documento di sintesi ma, in realtà ci si sente poco ascoltati. E' importante sapere che quello che faccio serve a qualcosa. La credibilità di quello che dico forse è maggiore se la dimensione della ricaduta è ridotta, più aumenta l'ampiezza del territorio e la complessità del tema, meno si è sicuri della gestione reale ed effettiva del contributo dato.

Rimpicciolire gli ambiti ed usare "sotto sezioni" perché contesti troppo ampi non sono facili da "girare". Non piani ma sotto-azioni circoscritte. Se si vuol fare partecipazione sui Piani, allora gli invitati a partecipare devono essere a quel livello di competenze.

Opinionisti TV hanno un'opinione su tutto, per ambiti di competenza. La preoccupazione di un portale troppo aperto è che tutti possano dire qualcosa ma che in realtà si faccia gossip e non partecipazione. Per partecipare bisogna prima conoscere. Sarebbe utile guidare la partecipazione alle politiche per facilitare i cittadini a partecipare, dato che non si può essere competenti in ambiti così diversi come sanità, ambiente,...

Chi gestisce le politiche si dovrebbe occupare di aiutare i cittadini a dare il proprio contributo in modo reale, così che la sua voce sia significativa e che abbia senso ascoltarlo. Gestore è politico – amministratore.

Tema giusto per me ma non per te, in ogni caso partecipo se penso che il mio contributo avrà un riscontro. Se la mia azione non ha conseguenze non si fa ingaggio.

Per ridurre la distanza RER- cittadino, aumentare possibilità di apertura delle conoscenze / accesso alle informazioni: per gradi di complessità e di dettaglio. Il linguaggio usato cerca di "inglobare" il maggior numero di persone possibile.

Utilissimo il portale, il processo decisionale in una policy è più sentito dai cittadini per la ricaduta.

Dare all' assessore uno strumento web dovrebbe facilitare la partecipazione in uscita, dovrebbe aiutare gli user in un campo molto complesso e nebuloso. Inoltre, il sito dovrebbe gestire la complessità in ingresso.

Complessità in entrata: commento su Facebook: tanta intelligenza ma poco strutturata, all'opposto l'azione dell'intelligenza collettiva sui dati (superelaborazione da nerd), nel mezzo c'è l'equilibrio.

Dire la mia contribuisce a semplificare la strutturazione di un processo? Spiegare la policy chiaramente e con regole d'ingaggio è lavoro editoriale della RER, la RER dopo aver assorbito le opinioni dei cittadini le deve digerire e usarle per semplificare la mole di dati tecnici.

Come operatore, conosce e usa per lavoro ERpartecipazione ed è anche amico di Io Partecipo. Sito gli serve soprattutto per i bandi e il lavoro. Contenuti su bandi, esperienze raccolte, sono funzioni da mantenere.

Finalità/utilità del portale: vantaggi percepiti

- ‡ Coinvolgere I cittadini su temi di loro interesse, bandi o “come fare se..”
- ‡ Per partecipare c'è bisogno di riscontro diretto e di coinvolgimento precedente nell'ambito d'interesse
- ‡ Utile nel dare le regole d'ingaggio del processo di partecipazione
- ‡ Per consultazione con i cittadini rimpicciolire gli ambiti, non usare contesto troppo ampio di Piano regionale ma azioni circoscritte
- ‡ Per la partecipazione ai Piani le persone coinvolte devono essere a quel livello di competenze
- ‡ Guidare la partecipazione alle politiche per facilitare I cittadini a muoversi in ambiti tanto diversi: ambiente, salute, e aiutarli a dare il proprio contributo in modo reale
- ‡ Gestore sia politico che amministratore
- ‡ Dare informazione per gradi di complessità e consentire l'accesso alle informazioni usando un linguaggio aperto e comprensibile a tutti
- ‡ Partecipazione on-line consente di fare sentire di più la ricaduta dei processi
- ‡ Portale dovrebbe aiutare a gestire la complessità in ingresso e in uscita

2) Accessibilità e regole d'ingaggio. Che strategia comunicativa seguire?

Spiegare perché è utile un piano serve ad includere i cittadini e aumenta consapevolezza su temi complessi. Fare da campanelli dall'allarme, nel senso di avvisare i cittadini sulle ricadute delle scelte regionali anche nella vita quotidiana di ognuno. Comune deve essere informato e partecipare al suo livello, collaborando con i suoi Piani.

Non utilizza il sito della RER solitamente, anche lui pensa che più spesso si comunica dissenso invece che accordo. Se ci vado devo trovare informazioni accessibile, utili e chiare, che altrove non posso trovare. Vorrei uscire dalla lettura avendo dei vantaggi in termini di consapevolezza. Possibilità di avere informazioni trasversali e avere i contatti di chi partecipa al processo e avere anche momenti in presenza, momenti di sintesi insieme faccia a faccia.

Processo di unificazione dei comuni è stato un ambito di progettazione partecipata locale cui ha partecipato, il tema era complesso, infatti i diversi elementi messi in campo nonostante fossero molti non bastavano.

Il livello di partecipazione deve essere comunicato chiaramente e definito agli invitati al processo. Se PA non rispetta regole d'ingaggio perde la partecipazione immediatamente. Oltre alla partecipazione dei cittadini, bisogna pensare anche alla partecipazione dei diversi livelli della PA e alla possibilità di ascolto da parte della Regione delle istanze degli EELL.

Creare interesse intorno a temi che solitamente non ce l'hanno, teoria del game che dia accesso rapido, iter definito e premio finale. Esperienza che dia soddisfazione e che abbia anche finalità didattica.

Strutturare temi senza arrivare ad estremi.

Forma del portale che abbia appeal per gli utenti.

Domande da farsi:

- ‡ Cosa devo fare come Regione?, quando?, quali poteri ho?; posizioni in gioco (compresa RER) e corredo di informazioni per far comprendere e poter giudicare
- ‡ Cosa voglio che tu faccia?, cosa voglio da te.
- ‡ Che impatto avrà la tua opinione? (cosa succederà in Regione?).

Inizialmente avrebbe detto sicuramente che il sito non dovrebbe prevedere registrazione, ma ora mette in discussione la sua prima idea. Per gestire la complessità e le diverse tipologie di "user", sarebbe utile far rispondere ad alcune domande tipo "costruzione del profilo" (non del tipo di profilazione FB), potrebbe contribuire ad aiutare la RER a capire chi sono i suoi cittadini.

I vantaggi: la credibilità, ovvero ti faccio capire quanto la mia opinione è fondata e la mia partecipazione è realmente attiva, nel darti del tempo per la profilazione ti do' conferma che sono interessato.

Il cittadino lo puoi ingaggiare se è stato sensibilizzato alla partecipazione in generale, più che sul tema di discussione.

Dare visibilità alle prassi attraverso video, spot, spiegazioni facilmente digeribili. Tempi di permanenza in un sito: avere informazioni flash o non essere troppo statici aiuta a fidelizzare l'utente e mantenerlo in linea, ovvero, mi suscita interesse, torno quando ho tempo per finire di informarmi.

Creare con la comunicazione empatia su un tema caro a molti, mettere in evidenza la squadra di lavoro, permettere alle persone che lavorano al progetto di mostrare la faccia, poter trovare persone e non enti virtuali. Questo facilita anche nell'aggregazione di persone.

Ramificazione dei temi e delle politiche è veramente complessa da gestire, consigliabile avere un macro portale che suddivida internamente le micro aree, indirizzando a blog e altro, non in forma vuota di cornice.

Imp. avere un format chiaro composto da alcune icone di progetto che ti indirizzano a informazioni, format che sia riconoscibile e ripetibile ai diversi sotto insiemi.

Fare uno spazio assolutamente aperto a tutti non è fattibile nè giusto; ci si deve focalizzare su un segmento per includere un pubblico, in tal modo diventa possibile il percorso. Scegliere in base al target gli utenti ed il format giusto, volta per volta. Es. Partecipazione ER in base all'argomento penso ad ingaggiare un tipo di utente di categoria con informazioni strutturate per quel tipo di utente- user. Regole d'ingaggio per la partecipazione e lavoro costruito su gioco di ruolo, ad ogni ruolo cosa corrisponde? È difficile da applicare, bisogna essere in grado di dare effettiva applicazione della regola.

Accesso per tipologia di utente non va bene!

Accessibilità e regole d'ingaggio

- ‡ Regione fa da campanello d'allarme , avvisando i cittadini sulle ricadute delle scelte di pianificazione nella vita di ognuno.
- ‡ Spiegando l'utilità di un Piano si crea consapevolezza
- ‡ EELL deve essere informato e partecipare al suo livello collaborando con i suoi Piani
- ‡ Utente deve poter trovare informazioni certe, chiare e semplici e uscire dalla lettura con maggior consapevolezza
- ‡ Dare regole d'ingaggio certe e comunicare il livello di partecipazione del processo in atto
- ‡ Partecipazione dei cittadini si perde subito se non si rispettano le regole d'ingaggio date
- ‡ Rendere trasparenti i contatti di chi partecipa e realizzare incontri in presenza per i momenti di sintesi
- ‡ Riuscire a creare interesse verso temi che solitamente non ce l'hanno, stimolando la partecipazione con un gioco rapido dove si fa un'esperienza soddisfacente
- ‡ Strutturare i temi ma senza eccedere
- ‡ Dare forma gradevole al portale
- ‡ Regione deve definire ruoli, dare informazioni, regole d'ingaggio e comunicare chiaramente l'utilizzo dei contributi
- ‡ Fare profilazione per avere una partecipazione più affidabile e coinvolta
- ‡ Usare video, spot, informazioni in pillole per dare visibilità alle prassi
- ‡ Portale come spazio reale dove le persone si incontrano, dove l'aggregazione è facilitata dall'empatia creata verso il tema trattato
- ‡ Macro portale che indirizza a settori interni e ai blog di discussione, dove trovare format chiaro (ripetibile sui progetti) con icone per le informazioni
- ‡ Non creare accesso per idealtipo di user
- ‡ Non creare ostacoli in entrata
- ‡ Creare segmenti di pubblico che sono più coinvolti e scegliere format giusto con informazioni strutturate ad hoc

3) Strumenti per la partecipazione on-line

Matrice, distribuzione dei progetti su matrice: micro/macro e informazione/progettazione partecipata. Probabile: politiche macro con basso livello di coinvolgimento. Solo per parti "blocco" faccio un processo partecipato approfondito.

Quando si tratta di progettazione partecipata il processo online deve parallelamente svilupparsi anche offline, ok anche contatti telefonici contro digital divide e schermi in piazza per migliorare la relazione generazionale.

Può essere utile parlare della partecipazione e dare nomi alle informazioni in modo deliberativo. Responsabilizzare chi lascia opinioni.

Dare info sui tempi della partecipazione, sui budget, sui livelli su cui si sviluppa la partecipazione.

Form è un ostacolo, però se la carota è buona supero ogni ostacolo.

Linguaggio + aspettative + regole: form e' indifferente.

La conoscenza sta fuori dall'organizzazione, quando metto un paletto limito l'entrata . Avere aggregazione.

Fondazione Aref per utilizzo dei dati in campo di partecipazione per civic link, monitoraggio e valutazione dei dati da parte dei cittadini stessi.

Strumenti per la partecipazione on-line

- ‡ Usare una matrice per la distribuzione dei progetti
- ‡ Prevedere oltre alla partecipazione on-line anche incontri in presenza e altro per colmare gap generazionale
- ‡ Fare processo partecipato approfondito solo per parti "blocco"
- ‡ Responsabilizzare chi lascia la propria opinione
- ‡ Fondazione Aref, civic link per utilizzo dati in tema di partecipazione
- ‡ Monitoraggio e valutazione dei dati da parte dei cittadini

4) Informazioni di supporto alla partecipazione

Utile avere informazioni disponibili per tutti in forma divulgativa; per chi vuole approfondire dare link da seguire. Informazioni in base alla necessità, seguendo un percorso che facilita l'utente a capire cosa gli serve. Se non fornisco informazioni di base allontano chi non è competente e non se la sente di partecipare o non si sente accettato nel dialogo troppo complesso. Non obbligatorio registrarsi per accedere, tenere la porta aperta a persone diverse, non precludere nessuno, semmai dare maggiore ritorno a chi si loga ma non rendere l'operazione obbligatoria.

Aspetto pratico del sito: sarebbe bello poter lasciare una lamentela in diretta, chi va sulla regione va per lamentarsi perché non trova un luogo dove farlo o perché non trova le informazioni corrette e lì può essere smentito se la sua opinione o informazione era sbagliata.

Se spiego troppo faccio dei master, se non conosco nulla faccio discussione infondata. Spiegare sempre a grandi linee i temi affrontati è basilare. Spostare la discussione dalla consultazione alla concertazione. Mettendo insieme scelte, opzioni, interessi, realizzando una mediazione reale. Lo scostamento che emerge da quanto prospettato dall'inizio ai risultati finali sono rivoluzionari.

Obiettivo e regole chiare. Consultazione non è partecipazione e va chiamata così. Sapere quando accedo che percorso farò insieme alla RER, quali sono le diverse fasi, se ci sono incontri tematici. Elaborare e comunicare all'inizio quali sono i passaggi previsti. Vorrei sempre vedere esplicitata la fase del percorso e sapere in che fase mi trovo.

Informazioni di supporto alla partecipazione

- ‡ Informazioni di base in forma divulgativa e link per approfondimenti
- ‡ Informazioni date in base al percorso, aiutando l'utente a capire cosa gli serve
- ‡ Avere possibilità di confronto con la Regione su temi che altrove non sono trattati, essere ascoltati e ottenere risposta
- ‡ Spiegare a grandi linee i temi
- ‡ Passare dalla consultazione alle concertazione attraverso un insieme di scelte strategiche, realizzando una mediazione reale
- ‡ Dare regole chiare è il primo obiettivo: quando accedo vorrei sapere che percorso farò insieme alla Regione, quali sono le fasi, gli incontri previsti e vorrei fosse sempre esplicitata la fase in cui si trova il percorso

5) Tracciabilità delle informazioni e riscontro finale

Dare report va bene ma non basta.

Strutturare le informazioni in ingresso. Fondamentale per l'utente è capire la ricaduta della sua azione: avere un ritorno in modo visibile, chiaro e immediato. Rendere il mio contributo visibile quanto quello dell'assessore sarebbe il top (<http://www.see.it/>). Infografica da flussi di informazioni provenienti da social visualizzabili in grafica history file.

Livelli diversi di informazione, di consultazione, quindi livelli diversi di ingaggio e di accesso. In base all'incrocio delle due variabili ho profilazione diversa. Permettere un recupero della fase che mi sono perso.

Carota: incontro in presenza è una carota, perché le relazioni sono importanti e anche le idee che circolano sono importanti, uno torna a casa con una suggestione che poi può coltivare.

Rapporto orizzontale, creare comunità e fare comunicazione circolare.

La possibilità di passare fra livelli diversi è auspicabile, sarebbe bello che fosse prevista una comunicazione e un rimando alla base EELL, in modo che si crei una storia reale della partecipazione che abbia anche riscontri sul territorio che vivo.

Integrazione delle politiche a livello territoriale e integrazione fra settori RER.

Tracciabilità dei contributi e riscontro finale

- ‡ Report non basta
- ‡ Strutturare informazioni in entrata
- ‡ Per capire la ricaduta della sua azione, l'utente ha bisogno di un ritorno visibile, chiaro e immediato: infografica da flussi di informazioni provenienti da sociale e visibili in grafica history file
- ‡ Livelli diversi di informazione, di accesso e di ingaggio.
- ‡ In base ad incrocio delle due variabili ho profilazioni diverse
- ‡ Fare comunicazione circolare e permettere all'utente di recuperare quel che si è perso
- ‡ Dare la possibilità di passare fra livelli diversi e aver un rimando agli EELL, in modo che si crei una storia reale della partecipazione con riscontri sul territorio, anche dove vivo
- ‡ Integrazione delle politiche a livello territoriale e fra i settori

**4° Focus group per la Co-progettazione del nuovo portale di servizi
per la partecipazione della Regione Emilia Romagna
con i referenti RER gruppo "Comunicazione di cittadinanza"**

L'incontro, svoltosi martedì 5 marzo 2013 dalle 14 alle 17, presso la sala 333, Viale Aldo Moro, 18 a Bologna, è stato condotto con modalità Focus Group, che consiste nel riunire un ristretto gruppo di persone al quale si chiede di approfondire e sviluppare un dibattito-confronto attorno ad un tema specifico con apposite domande di lavoro. In questo caso la finalità dell'incontro era di indagare alcuni punti fondamentali di gestione del nuovo portale servizi per la partecipazione, come la raccolta e la tracciabilità dei contributi, la facilitazione su eventuali blog di discussione, la gestione interna delle richieste pervenute o la responsabilità tecnica e politica del riscontro. Discutere sui momenti on-line e off-line della partecipazione e sulle fasi del processo in cui sia preferibile utilizzare la consultazione on-line.

Hanno partecipato al focus: Servizi della Regione Emilia-Romagna, Comunicazione, Agricoltura, Ambiente, Lavoro, Mobilità, Salute, Sociale, Autonomie Locali, Assemblea Legislativa, Programmazione, Formazione,

Hanno facilitato il focus: Walter Sancassiani e Daniele De Cia.

Organizzatore: Sabrina Franceschini, Regione Emilia-Romagna.

Osservatore: Ilaria Nervo.

Per rispetto della privacy e della libera espressione di ognuno sono riportati i commenti senza i riferimenti diretti fra il contributo e la persona che lo ha espresso.

Instant report

1) Tracciabilità degli interventi in ambito di Piano

Come punto di raccolta delle informazioni l'URP può aiutare nel tracciare le modalità di risposta e di presa in carico delle istanze. L'ufficio di comunicazione con attività di sportello è la struttura che può essere usata in questa fase.

Servono esperti che coordinano e gestiscono in entrata le richieste / istanze per smistare ai servizi e direzioni competenti. Ogni settore ha portale tematico, non si immagina portale che smista, ma su ogni portale i settori hanno le loro pratiche.

Collegamento con URP che smista le richieste, i tecnici dei servizi danno le risposte e il portale rilancia la consultazione on-line.

Se il portale non è di informazione ma di sintesi dei contributi, deve cambiare ed adattarsi ad ogni processo, no al format uguale per tutti e ripetibile. Bisogna creare strumenti e spazi ad hoc per ogni processo, vedere i cittadini in presenza è la base da cui iniziare, poi via mail si raccolgono i contributi o in un format che aiuti a raccogliere i contributi sui diversi temi. Alla fine si può dare risposta usando un blog ma in modo aperto; chi facilita è il responsabile di procedimento e vale lo stesso per la risposta interna al proprio settore. La politica è fuori, ci penserà lei a gestire le risposte.

Tracciabilità degli interventi

- ‡ URP (sportello comunicazione) sarebbe d'aiuto nella gestione dell'entrata e presa incarico istanze
- ‡ Esperti per coordinare e gestire processo d'entrata verso i settori competenti, insieme URP e tecnici
- ‡ Sito rilancia la consultazione
- ‡ Strumenti ad hoc per ogni processo
- ‡ Inizio processo off-line e uso di processi on-line in seguito
- ‡ Raccolta contributi via mail o in format
- ‡ Risposte in blog, facilitato dal responsabile del processo

2) Gestione della moderazione

Chi ha competenza tecnica dovrebbe rispondere e farsi aiutare da chi fa comunicazione per tradurre il linguaggio.

Non ci dobbiamo preoccupare delle risposte, perché a questo pensa l'URP, invece è importante dare un format regionale che sia declinabile in ogni singolo settore. Nel sito si esplicitano le modalità di partecipazione e si viene indirizzati al format nei diversi settori.

La consultazione può essere lanciata dalla RER ma anche proposta dai cittadini. Le persone che gestiscono non sono i tecnici, ma persone abituate a tradurre ed usare le parole più corrette. (In ambito sanitario soprattutto servono delle competenze matematiche, per quel che riguarda i trattamenti o le medicine, che la gente comune non capisce. Necessario creare uno strumento che faccia capire in modo chiaro la terapia da seguire).

Le persone sono importanti perché sapere coinvolgere non è una cosa che si improvvisa. Il format nella sua espressione anche grafica deve saper coinvolgere e far venir voglia alle persone di esprimersi. Servirebbero dei facilitatori esperti formati ad hoc.

Sul tema della convocazione, del "chi decide e propone un tema", tutti i diversi settori hanno un'opportunità in più per proporre temi ai cittadini. I referenti in modo autonomo non possono fare tutto, si possono attivare per dare risposte, il format della UE è convincente.

Se l'aspetto è organizzativo o tecnico rispondono loro, se si tratta di scelte ovviamente interviene il politico. Non ha senso aprire un ambito di discussione su uno spazio ad hoc, ottimo invece avere uno spazio comune.

In ambito agricolo fin'ora non è mai stata provata la partecipazione ma ne sentono la mancanza e diventerebbe fondamentale iniziare a farlo per avere nuovi spunti e nuova modalità di valutazione. Nel loro ambito tutta la concertazione si fa con le categorie e i gruppi organizzati; sarebbe una pratica da fare ma da soli non ce la farebbero. Anche a loro servirebbero mediatori, sulla parte tecnica di risposta sono in grado di dare competenza, ma vorrebbero anche delle forze condivise per la facilitazione.

I cittadini sono stanchi di mediazione e strutture consolidate. RER da' informazione della documentazione che le organizzazioni preparano e le condivide per approfondimenti e trasparenza.

Il Servizio programmazione territoriale ha proposto di fare partecipazione coi cittadini, attraverso le proprie categorie di rappresentanza. Importante cercare un intreccio di relazioni che consenta di attivare la partecipazione a diversi livelli.

Chi partecipa è interessato e se ti da un parere è anche competente. Se la relazione è simmetrica nella presa di decisione è meglio. Gruppi organizzati servono come mediazione per RER e cittadini, avendo tantissimi pareri discordanti, avere un corpo intermedio ti consente di fare una sintesi. Legittimare a parità di valore i diversi pareri.

Il processo di semplificazione burocratico in ambito agricolo dove il computer non è molto usato non è facile, lì le organizzazioni diventano un URP per il settore e un facilitatore per le loro nuove prassi, sono da coinvolgere anche per permettere loro di riguadagnare credibilità.

Le organizzazioni sono anche un vincolo, sono difficili da gestire e fanno lobby; il loro servizio agisce per il coinvolgimento ma a volte loro stessi bloccano il confronto. In sanità è preferibile coinvolgere direttamente i cittadini e non le organizzazioni perché da loro arriva il vero contributo inaspettato.

Elementi ambivalenti. Coinvolgere associazioni di categoria per dare potere surrogato è pericoloso perché mediano per loro non per te. Avere competenze nei diversi ambiti è difficile e coinvolgimento dell'associazionismo è difficile.

Moderazione della partecipazione on-line

- ‡ Competenza dei contenuti e traduzione del linguaggio
- ‡ Format regionale declinabile nei Settori
- ‡ Partecipazione gestita da facilitatori esperti
- ‡ Settori possono proporre nuovi temi ai cittadini
- ‡ Convincente format UE
- ‡ Spazio comune di consultazione, no spazio ad hoc
- ‡ Ai settori dove non c'è tradizione di partecipazione servirebbero dei facilitatori, forze condivise per nuove opportunità di valutazione e concertazione
- ‡ RER incaricata di informazione e trasparenza
- ‡ Creare relazioni per attivare la partecipazione ai diversi livelli
- ‡ Coinvolgere associazioni e gruppi organizzati per fare sintesi dei pareri
- ‡ Coinvolgere le organizzazioni ha pro e contro (facilita il confronto ma lo può anche impedire)

3) Feedback o gestione delle risposte

Metterci la faccia a livello organizzativo non è facile, bisogna sensibilizzare il referente ad essere disponibile.

Più che metterci la faccia, mettere una reale esperienza e volontà; servono persone competenti in materia. Prevedere di default processi non è fattibile, i temi sono tanti e si possono fornire le informazioni, ma la scelta di attivare processi partecipativi è di tipo politico. Avere tanti temi non è purtroppo parallelo a fare processi, anzi sui temi più scottanti non si vogliono assolutamente fare.

Portale unico è una opportunità per gestire un processo frontale su tutta la regione, ma può essere difficile.

Programma strutturale con valutazione delle proposte, utilizzo di strumenti, interviste alle persone su campionamento, verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati. La consultazione non può essere vaga, ci può essere fase iniziale di auto sviluppo della partecipazione per abituare i cittadini ad intervenire; se obiettivo è coinvolgimento nel senso di fidelizzare il cittadino ad ascoltare, poi in un secondo momento prevedere un coinvolgimento propositivo.

Programmazione non si improvvisa e farla on-line o off-line non è uguale, si rischia di coinvolgere senza dare gli elementi basilari per dare la propria opinione.

Consultazione deve essere guidata, non aprire troppo il fronte su tutti i temi, perché forse non si ottiene un risultato positivo.

Gestione delle risposte

- ‡ Metterci la faccia
- ‡ Metterci competenza e volontà
- ‡ Portale unico è opportunità per gestire processo su tutta la Regione
- ‡ Consultazione guidata e con regole chiare
- ‡ Se discussione è su questioni tecniche rispondono i Settori, se invece si discute una scelta interviene politico
- ‡ Farsi aiutare dagli EELL

4) Momento della partecipazione on-line

Cittadini richiedono alla RER di attivare processo partecipativo, oppure RER si trova a richiedere il contributo. La RER deve fare da coordinatore, smistatore e traduttore. I settori devono essere coinvolti nelle risposte ma la parte centrale è in capo al servizio comunicazione e chi a livello legislativo la propone. Benissimo fare partecipazione on-line perché fa risparmiare soldi ed è utilizzabile da tutti, sono però da considerare i costi di back office.

Partecipazione on-line è da fare all'inizio e alla fine del processo.

Non si può prescindere dal peso della partecipazione, se il processo non ha uno sbocco reale è inutile. Scegliere le politiche in cui si decide di fare consultazione e a che livello, con quali modalità di ingaggio, infine è importante spiegare perché la decisione è andata in quel senso.

La politica deve essere veramente consapevole che si tratta di cessione di responsabilità. Ok dare luce a tutti i processi per temi e dare la visione della consultazione attiva, dei tempi previsti e dare una rendicontazione finale. Spiegare cosa ha deciso la Regione e perché, tenere sempre presente l'importanza di dare anche informazioni.

Partecipazione on-line

- ‡ RER coordina attraverso servizio comunicazione e attiva attraverso servizi proponenti
- ‡ Processi attivati sia da RER che dai cittadini
- ‡ Giusta perché riduce i costi
- ‡ Da fare a inizio e fine processo
- ‡ Dare luce a tutti i processi in atto, dare visione dei tempi previsti e una rendicontazione finale
- ‡ Processo ha un peso e bisogna tenerne conto
- ‡ Spiegare le politiche, le regole di ingaggio
- ‡ ed infine la decisione presa

5) Integrazione della partecipazione on e off-line

Momenti diversi di confronto, entrambe, in base alla necessità.

Alternare momenti di incontro con altri momenti on-line. La partecipazione diretta fa emergere temi che on-line non sono facili da discutere. In che misura ciò che si dice sul web viene utilizzato nella politica deve essere espresso chiaramente, ovvero come si useranno i contributi.

Le cose che faccio in presenza le farei anche on-line, aiuta molto avere informazione dei tempi della partecipazione. Domande che arrivano sono in funzione alla partecipazione, per rispondere ci si deve aiutare anche con gli EELL. Avere voci chiave sempre presenti e poi intervenire nel momento dell'attivazione.

Portale diventa un'opportunità da usare ognuno per sua esigenza, avendo chiare le responsabilità, i ruoli, i temi di prospettiva; importante avere confronto con i cittadini prima di definire nuove direttive; con responsabilità dare risposta e fare resoconto di quanto è stato ascoltato e perché. Nei tavoli le organizzazioni si fanno parta voce di categorie, ma ora non basta più. Per tenersi al passo serve avere momenti di confronto, in uno spazio già costruito e condiviso.

Partecipazione on e off-line

- ‡ Entrambi momenti di confronto, da attivare in base alla necessità
- ‡ Partecipazione di presenza per temi di difficile discussione, partecipazione on-line fatta in modo chiaro soprattutto sull'utilizzo dei contributi raccolti
- ‡ Serve attivare processi su entrambi i canali
- ‡ Per tenersi al passo è importante avere momenti di confronto in uno spazio già costruito e condiviso

6) Intervento tecnico / politico

Mediazione fra politico e tecnico.

Tecnico riceve le domande. Prima di decidere se attivare la partecipazione su un tema ci deve essere una chiara scelta politica.

Non sempre la partecipazione si attiva per decisione politica, a volte il processo stesso la prevede e anzi la definisce obbligatoriamente.

Se spieghi al cittadino che non si può intervenire in un ambito, la difesa del suolo ad esempio, hai risposte positive; dipende da cosa comunichi il ritorno che ottieni dal cittadino.

Comunicando positivamente anche una scelta difficile o un pagamento aggiuntivo si ottiene una buona risposta.

Responsabile del procedimento è chi gestisce il processo. Portale è un mezzo, chi lo usa decide come usarlo. Responsabile del procedimento decide come usare i contributi ed il mezzo stesso. Tecnicamente ai vari livelli viene seguita la comunicazione.

Partecipazione: intervento politico o tecnico

- ‡ Mediazione di entrambe
- ‡ Ruoli diversi: tecnico riceve domande e politico decide su attivare partecipazione su tema richiesto
- ‡ Non sempre si attiva per decisione politica, a volte è prevista dal processo di pianificazione
- ‡ Serve per comunicare scelte difficili
- ‡ Responsabile del procedimento gestisce i contributi ed il mezzo (portale) attraverso cui viene gestito il processo di partecipazione.

7) Redazione e gestione contenuti

Dare tracce ai tecnici che facciano tradurre ai comunicatori, poi verifica di nuovo del tecnico per valutare che tutti gli elementi fondamentali siano stati dati.

Aiutare il tecnico a rendersi più comprensibile, comunicare non è solo linguaggio ma anche sforzo di utilizzo di una preparazione comune alla comunicazione. Risposta non è di un solo tecnico, ognuno si confronta prima di uscire all'esterno per essere formalmente sicuri delle informazioni che si danno all'utente.

Tema delle emergenze del territorio è molto trattato dall'URP che si interfaccia ai cittadini della RER. Stanno lavorando sulle FAQ per avere risposte tracciate, fanno un pacchetto con risposte, approfondimenti, mappa geo-referenziata.

Emergenza sisma ha fatto uscire problema della risposte in modo drammatico, domande sono sempre più complesse e rispondere in modo competente è sempre più difficile; rischio di fornire risposte difformi fra i diversi servizi e territori. Serve, e forse lo faranno, un gruppo di coordinamento per la gestione delle emergenze.

URP ha ricevuto in febbraio 2.500 domande e anche loro si sono chiesti chi doveva rispondere. Domande non sono più del "cittadino" ma di tecnici privati o tecnici del comune, quindi sono sempre più tecniche e non generali.

Redazione e gestione dei contenuti del portale

- ‡ Redazione del tecnico, traduzione del comunicatore, controllo e pubblicazione
- ‡ Preparazione comune dei tecnici alla comunicazione con gli utenti e confronto fra le strutture sui contenuti
- ‡ Lavoro di preparazione da parte dell'URP di FAQ e altri strumenti per la gestione delle informazioni in caso di emergenze sul territorio.
- ‡ Utente tipo è sempre più spesso professionista con preparazione tecnica e richieste specifiche non generali.