Processo di progettazione di ioPartecipo+, il nuovo sito di servizi per la partecipazione della Regione Emilia-Romagna.

Contesto di riferimento

La Regione Emilia-Romagna sviluppa progetti di e-democracy dal 2004.
Alla fine dell 2012 aveva all'attivo i seguenti canali/strumenti web connessi al tema della partecipazione:

1. **Portale ERPartecipazione**: il canale informativo istituzionale al cui interno è integrato anche il sito del Tecnico di Garanzia della Partecipazione.
2. **Newsletter portale ERPartecipazione:** ridistribuisce le principali notizie del portale
3. **Profilo Facebook Io Partecipo**: rilancia le news del portale ERPartecipazione
4. **Sito Io Partecipo**: erogava servizi informativi e forniva strumenti per la partecipazione.

Portale ER Partecipazione, in evidenza banner al vecchio sito Il sistema della partecipazione in Regine Emilia Romagna

Le profonde trasformazioni avvenute negli ultimi anni nelle dinamiche, abitudini e stili di consumo dei nuovi mezzi di comunicazione, sono diventate nel 2013 motore del processo di aggiornamento che vi presentiamo, avviato nella ricerca di nuovi strumenti di comunicazione web adatti alle mutate esigenze delle persone.

Anche la situazione normativa attuale (dal livello europeo, a quello regionale di settore fin alla legge 3/2010 specifica sulla partecipazione) richiedeva in modo cogente alla pubblica amministrazione di dotarsi di strumenti di comunicazione inclusivi, capaci di seguire le molte politiche regionali che prevedono il coinvolgimento dei cittadini, in forme e misure diverse.

Obiettivo della nuova sfida del **Servizio Comunicazione, Educazione alla sostenibilità e strumenti di partecipazione della Regione Emilia–Romagna**, diventa quindi lo sviluppo di uno spazio web capace di stimolare e agevolare la partecipazione dei cittadini alla definizione, realizzazione e/o valutazione delle politiche regionali. Il primo obiettivo che si è dato il progetto è offrire ai cittadini una informazione completa e sinottica delle politiche regionali, attuando così anche un principio di trasparenza.

Obiettivi del progetto

Il progetto si è dato i seguenti obiettivi:

- realizzare uno spazio web che favorisca la partecipazione dei cittadini
- dare visibilità e rendere trasparenti le politiche regionali
- aprire un canale di ascolto e dialogo con i cittadini

Presentazione del percorso di progetto

Studio preliminare: analisi dello stato dell'arte

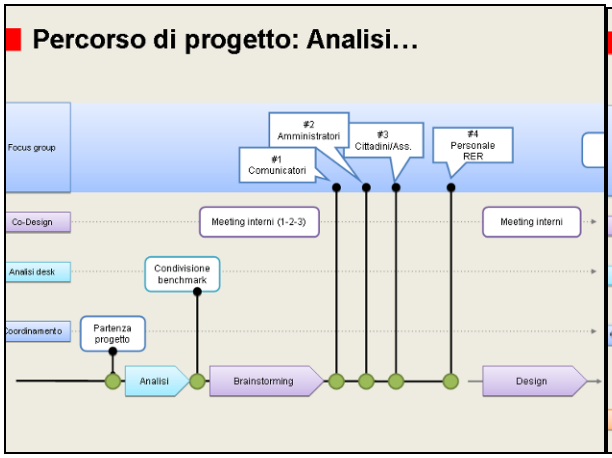
Nella prima fase di ri-progettazione del sito di servizi è stata realizzata un'analisi dei progetti di e-participation internazionali e italiani più interessanti, con lo scopo di osservare le differenti iniziative proposte ed assumere alcune indicazioni utili.
Rispetto alle Regioni italiane ci si è soffermati solo su quelle che presentavano siti e portali in cui esistevano al momento della ricerca concreti progetti di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini.

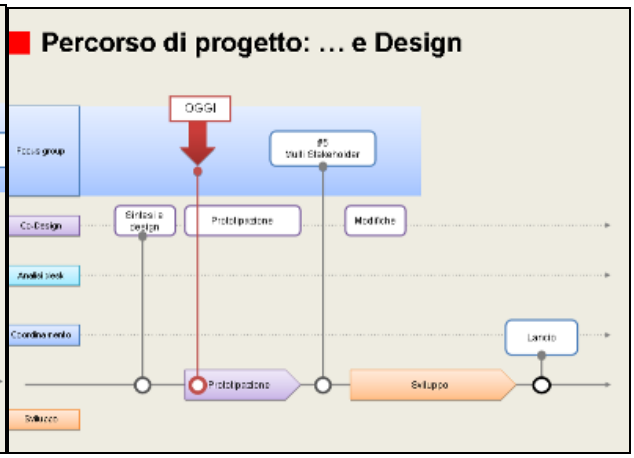
- ü 16 casi stranieri
- ü 7 buone pratiche italiane

I diversi contributi sono raccolti ed analizzati all'interno di uno specifico documento, archiviato e consultabile in modalità libera (http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/iopartecipo/politiche-partecipate-in-emilia-romagna/creiamo-insieme-iopartecipo/documenti/analisi-dello-stato-dellarte-su-progetti-di-e-democracy).

Percorso di co-design

Alla luce delle difficoltà riscontrate dalla Regione in passato, e più in generale in molti progetti di e-democracy, il team di progetto ha deciso di definire i cardini del progetto web attraverso una progettazione partecipata con gli utenti ed i beneficiari dello stesso. Il Servizio Comunicazione, Educazione alla Sostenibilità e strumenti di partecipazione, ha così deciso di realizzare un percorso di co-design coinvolgendo le parti interessate nel processo di progettazione fin dall'inizio.





Metodologia

La progettazione del portale e i principali aspetti che lo caratterizzano sono stati condivisi con i potenziali fruitori dello stesso, interni alla Regione Emilia Romagna ed esterni, operando in co-design. Questa modalità di lavoro pone al centro del progetto l'utente finale ed i soggetti che intervengono nella fornitura dei servizi.
Il team di consulenti del progetto ha coinvolto diverse categorie di utenti per raccogliere i fabbisogni e le idee progettuali dei partecipanti, utilizzando diverse tecniche, il focus group per gli incontri in presenza, la raccolta di feedback nelle diverse fasi di sviluppo direttamente su web.

Focus group

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".
Hanno partecipato agli incontri complessivamente 35 stakeholder.
I report degli incontri realizzati sono raccolti all'interno di uno specifico documento, archiviato e consultabile in modalità libera (http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/iopartecipo/politiche-partecipate-in-emilia-romagna/creiamo-insieme-iopartecipo/documenti/percorso-di-co-design-per-la-progettazione-del-sito-di-servizi-per-la-partecipazione-della-regione-emilia-romagna).

Feedback utenti sul prototipo (concept e mockup)

L'attività di co-design nella progettazione di servizi al cittadino dà priorità alla realizzazione di versioni prototipali, puntando alla valutazione e al miglioramento in corso d'opera. Nel caso che si descrive tale attività è stata utilizzata efficacemente potendo, in tempi brevi, affinare la proposta web iniziale, diffondendola fra gli utenti coinvolti per raccogliere valutazioni e punti di miglioramento.
L'invito alla navigazione del prototipo è stato inviato a circa 100 utenti. I contributi forniti nella fase di valutazione del prototipo del sito di servizi per la partecipazione, sono raccolti in una presentazione: http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/iopartecipo/politiche-partecipate-in-emilia-romagna/creiamo-insieme-iopartecipo/documenti/feedback-utenti-su-mockup

On line

Il primo luglio 2013 il nuovo sito va online con il nome **ioPartecipo+** http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/iopartecipo.
Simultaneamente viene anche creato il profilo Twitter (integrando nella piattaforma i feed).

Verifica e prime valutazioni

La progettazione condivisa del sito di servizi per la partecipazione, continua anche dopo la messa online dello stesso, in una consultazione perpetua con gli utenti.
Come per il percorso di progettazione la raccolta dei feedback ed il confronto costante con gli stakeholder avviene sia in presenza (in particolare con il gruppo regionale e gli stakeholder interni utilizzatori della piattaforma) e on line nella piazza apposita, **Creiamo insieme ioPartecipo+**, http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/iopartecipo/politiche-partecipate-in-emilia-romagna/creiamo-insieme-iopartecipo attraverso sondaggi, forum, blog e altri strumenti di dialogo e di informazione.

ioPartecipo+ è parte del progetto **Po.Part Politiche partecipate in Emilia-Romagna del PiTER Piano telematico dell'Emilia-Romagna**
http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/iopartecipo/politiche-partecipate-in-emilia-romagna