

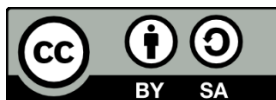
La piattaforma ioPartecipo+

Formez  PA



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Sabrina Franceschini

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Titolo

La Regione Emilia-Romagna ha sviluppato progetti di democracy sin dal 2004. Con "Partecipa.net" prima e "Io Partecipo" poi, ha sperimentato strumenti, canali, soluzioni innovative per il coinvolgimento dei cittadini e la partecipazione degli stessi alle politiche regionali e locali. I cambiamenti sociali nelle abitudini e negli stili di consumo, indotti dai nuovi mezzi di comunicazione negli ultimi 10 anni, hanno richiesto un ripensamento ed un'evoluzione delle metodologie e degli strumenti attraverso i quali fornire ai cittadini servizi informativi su misura e canali di ascolto, nonché promuovere la partecipazione attiva alla vita pubblica. Dalla consapevolezza di questi cambiamenti nasce "ioPartecipo+", la piattaforma web della Regione Emilia-Romagna per supportare i processi di partecipazione realizzati dall'ente nell'ambito delle proprie politiche.

Sviluppata con un'attività di progettazione partecipata, realizzata nel periodo febbraio-giugno 2013, ed in linea da oltre un anno, la piattaforma risponde a 2 obiettivi: realizzare uno spazio web per stimolare la partecipazione dei cittadini dell'Emilia-Romagna al processo di costruzione delle politiche regionali, ed offrire un'informazione completa e sinottica sulle politiche regionali che prevedono momenti di partecipazione, attuando così anche un principio di trasparenza. Abbiamo chiesto a Sabrina Franceschini, Responsabile per la Regione Emilia-Romagna dell'Area Comunicazione di cittadinanza, di raccontarci come funziona "ioPartecipo+", quanto e come è utilizzata, in quale modo supporta la diffusione delle pratiche partecipative nel territorio regionale.

Come è nata "ioPartecipo+"?

"ioPartecipo+" è un progetto che nasce nel 2013 e nasce nella scia, come prosecuzione di attività che la Regione Emilia-Romagna svolge da più di 10 anni nel campo dell'e-democracy. Noi rispondemmo al primo e unico bando che venne fatto a livello di Governo, per progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale, e realizzammo allora il primo progetto di democracy, che si chiamava "Partecipa.net", che la Regione sviluppò insieme a una ventina di amministrazioni locali del territorio. Da allora tante iniziative si sono susseguite, quindi sia lavorando con gli enti del territorio che direttamente gestite dalla Regione, e diciamo che nel 2013, sulla base di queste esperienze maturate, e anche delle criticità che indubbiamente avevamo riscontrato, sia per le esperienze che avevamo gestito direttamente ma anche dalla

lettura della realtà, ci siamo avventurati in questo nuovo progetto, e l'abbiamo fatto anche con una modalità diversa proprio per fare tesoro degli errori delle stagioni precedenti, e abbiamo costruito un nuovo progetto attraverso un percorso di co-design.

Prima ancora di cominciare anche a disegnare le caratteristiche di base, abbiamo aperto un percorso di ascolto e, come dicevo prima, di co-design, quindi anche di maturazione, diciamo proprio, della piattaforma, attraverso interazioni successive con i nostri potenziali utenti per arrivare a cercare quantomeno, insomma l'obiettivo era cercare di costruire uno strumento che poi venisse realmente utilizzato non solo dai cittadini ma anche dai nostri funzionari, dal nostro pubblico interno. Perché indubbiamente, uno dei problemi che abbiamo visto, è che ci preoccupiamo giustamente di raggiungere i cittadini e di riuscire a coinvolgerli nei nostri processi partecipativi, ma se non conquistiamo per primi quelli che sono i nostri colleghi, quindi il nostro pubblico interno, e non li convinciamo della bontà di questi strumenti, difficilmente riusciamo poi anche ad arrivare all'esterno.

Per quel che riguarda i risultati ad oggi, sono risultati che noi riteniamo soddisfacenti rispetto anche alla mole di lavoro che abbiamo investito. Naturalmente non lo consideriamo minimamente un punto di arrivo, anzi stiamo ragionando (alle mie spalle vedete uno schema molto ampio), perché ci siamo decisi di nuovo a fare un'analisi molto dettagliata dal punto di vista del processo partecipativo e di come gli strumenti possono essere di supporto a questo processo partecipativo. Proprio perché comunque, con oltre una ventina di processi di partecipazione gestiti attraverso la piattaforma (quasi 50 mila visite al portale per darvi anche qualche dato numerico), indubbiamente però vediamo che ci sono ancora delle situazioni, dei problemi in qualche modo, rispetto all'interazione con l'utente che vogliamo andare a indagare.

Come sono organizzati e gestiti gli spazi di partecipazione dentro la piattaforma?

Come funziona "ioPartecipo+"? Il concept della piattaforma è sostanzialmente quello di ragionare per "stanze" potremmo dire. Ogni progetto e ogni processo di partecipazione ha un suo spazio autonomo. Esiste poi naturalmente però il contenitore più complessivo. Quindi, "ioPartecipo+" è la piattaforma che come Regione Emilia-Romagna abbiamo sviluppato e che è a disposizione di tutti i processi partecipativi svolti dalla Regione, però poi ogni singolo settore, ogni singola politica, ogni singolo processo, ha anche un suo spazio autonomo.

Questo cosa significa? Lato utenti, significa avere sia una visione di insieme delle politiche regionali sulla partecipazione, e sia però anche la possibilità invece di scegliere in modo

tematizzato, come d'altronde abbiamo visto e si è sempre detto anche in letteratura (la partecipazione è una delle leve e sicuramente il fatto che ci sia un interesse delle persone a partecipare ad uno specifico tema). Ogni processo ha una sua piazza, così le abbiamo chiamate, e ha in qualche modo una sua redazione.

Cosa significa questo dal punto di vista anche dell'organizzazione, di chi gestisce il processo, dall'organizzazione del back office della piattaforma? Significa che ogni processo ha una sua redazione dedicata. Noi diciamo che ogni piazza, ogni processo partecipativo, deve avere almeno un responsabile, quindi sostanzialmente una persona che nei confronti del cittadino, ma anche per il ruolo che ricopre nell'amministrazione rispetto a quella politica, si fa garante in qualche modo del processo. Quindi, una persona che ricopra questo ruolo; chiediamo qualcuno con delle competenze da comunicatore, da redattore web comunque, quindi che sia in grado di gestire quello spazio web, quella piazza della partecipazione, dal punto di vista della pubblicazione di contenuti, e anche della promozione, perché aldilà dell'andare a mettere del materiale, aprire dei forum di discussione piuttosto che dei sondaggi, per citare insomma alcuni degli strumenti anche abbastanza tradizionali, se vogliamo che la piattaforma metta a disposizione, ovviamente la grande sfida è portare le persone fino a lì, perché non siamo in grado di competere con piattaforme che sicuramente le persone guardano quotidianamente.

Quindi in qualche modo, la promozione la facciamo poi, a questo punto, attraverso invece piattaforme naturalmente più mainstream ormai, come Facebook piuttosto che Twitter, quindi su quei canali andiamo a promuovere per portare poi i cittadini dentro il nostro spazio di partecipazione. Abbiamo poi individuato una terza figura (e di nuovo, ripeto, queste tre figure in alcuni casi possono anche coincidere), che è quella del moderatore, il moderatore sostanzialmente delle discussioni online. Le discussioni online sono uno dei punti di debolezza ancora, nel senso che a parte alcuni casi sporadici rispetto ai quali, proprio con questo lavoro anche di analisi approfondita che stiamo facendo anche attraverso interviste ai vari gestori di processi, sicuramente è la cosa che si riesce ad ottenere con più difficoltà. Se gli dovessi dare una prima valutazione, cioè un primo risultato di questo processo di valutazione che stiamo realizzando, quello che abbiamo visto è che sicuramente la piattaforma in qualche modo sta funzionando come un hub.

Quindi un hub che risulta molto utile per chi lo sta utilizzando (vi sto dicendo dal punto di vista delle strutture, quindi dell'organizzazione), cioè il fatto di avere comunque un luogo, una piattaforma che consente, rispetto al processo partecipativo, di mettere insieme varie fonti

informativa, documenti, le gallerie fotografiche, i video, un'agenda degli eventi, e anche alcuni strumenti di interazione, come appunto i forum e i sondaggi, è considerato da tutti un grande valore.

Per quel che riguarda però poi invece, la capacità di attivare realmente una discussione online, a parte pochi casi, e quali sono questi casi? Questi sono i casi nei quali in qualche modo esisteva una rete precedentemente. Quindi, quello che stiamo vedendo oggi è che, laddove c'è comunque, esistono in qualche modo delle relazioni che sono nate in una dimensione più tradizionale, quindi classici incontri (qui pensiamo anche proprio a reti di soggetti anche interistituzionali che hanno una loro storia), allora a quel punto la tecnologia diventa veramente un fattore aggiuntivo e abilitante, e a quel punto il moderatore ha veramente il ruolo di far sì che la discussione, come un classico moderatore di forum online, vada nella direzione giusta, si sviluppi in modo corretto e arrivi all'obiettivo. Dove non esiste in qualche modo invece, un precedente, vediamo che si fa molta fatica a portare le persone sulla piattaforma a discutere online.

Quale supporto offrite ai processi di partecipazione che si svolgono su ioPartecipo+?

Dal punto di vista dell'organizzazione sono 2 anni e mezzo che siamo online con questa piattaforma, abbiamo attivato in questi due anni e mezzo una quarantina di redattori; quindi è chiaro che, da un lato, ho detto che delle volte una persona fa un pochino tutto, indubbiamente siamo un'amministrazione grande, abbiamo gestito più di 20 processi di partecipazione, quindi, mediamente, un paio di redattori a piazza ci sono. Devo dire che è difficile per noi oggi costruire un profilo del redattore ideale, o meglio, io lo potrei anche disegnare, ce l'ho nella mia testa, ma è un profilo che io non trovo nella nostra amministrazione.

Quindi, stiamo cominciando a lavorare adesso per esempio in un progetto pilota per utilizzare la piattaforma a sostegno di processi partecipativi per le fusioni di comuni, quindi in questo caso stiamo lavorando supportando dei piccoli comuni addirittura a utilizzare la piattaforma come strumento a supporto di un processo partecipativo, e indubbiamente le difficoltà ci sono, inutile nasconderselo, ma ci sono nella misura in cui appunto, in tutte le amministrazioni in questo momento siamo carenti di risorse umane e di risorsa tempo per formare delle risorse umane all'utilizzo di strumenti. Devo dire che è composto da me e un paio di altre persone fisse, qualche volta riesco ad avere per qualche mese, per qualche stagione, qualche consulente che mi dà una mano, però, capite che è molto ristretto.

Abbiamo un gruppo invece di funzionari che afferisce a tutte le Direzioni generali, che si chiama Gruppo Comunicazione di cittadinanza, e questo è però più una sede, anche qui, di confronto, non è un gruppo risorsa, quindi è un luogo nel quale sicuramente, tra persone che lavorano nel campo della partecipazione, riusciamo ad affrontare insieme alcune problematiche. Come dicevo, quello che abbiamo fatto in questi due anni e mezzo è stato anche sviluppare una serie di strumenti, dal più classico manuale per il redattore, ma fatto e aggiornato strada facendo, cercando veramente di avere uno strumento molto agile che serva alle persone che vanno lì, in termini di back office e devono pubblicare.

Stiamo realizzando, con un grosso lavoro, un manuale invece metodologico, pensato proprio sulla specificità anche dei processi che noi gestiamo come Regione. Quindi ripesciamo dalla letteratura perché tante cose sono già state dette e scritte anche da noi, però abbiamo cercato di costruire uno strumento che sarà poi disponibile alla fine di quest'anno che metta insieme le nostre esperienze. Quindi ad ogni indicazione, suggerimento metodologico, noi facciamo corrispondere un esempio concreto di un processo partecipativo che abbiamo svolto nella nostra Regione. L'obiettivo è quello di avere non l'ennesimo manuale, ma anche in questo caso, uno strumento molto pratico, pragmatico, operativo dal punto di vista metodologico.

Abbiamo realizzato una serie di strumenti di comunicazione invece per la promozione del processo, e quindi abbiamo realizzato un format di comunicazione, una scheda, per esempio che noi chiamiamo carta d'identità del processo, il diario del partecipante, abbiamo un format per le locandine, quindi un'immagine coordinata del progetto che noi mettiamo anche a disposizione dei vari responsabili delle piazze per poter promuovere il progetto non dovendo ogni volta partire da zero, anche perché, non solo la fatica di partire da zero, ma anche in termini di risorse naturalmente non è che questi processi abbiano mai dei budget stratosferici da potersi permettere la moderazione, la comunicazione, lo studio di un'immagine coordinata e quant'altro, assolutamente no. Quindi diciamo, tutta una serie di strumenti che noi stiamo piano piano, faticosamente mettendo insieme, che mettiamo a disposizione dei nostri redattori, responsabili di processo, per aiutarli, in qualche modo, a costruire il contesto ideale perché questo incontro tra pubblica amministrazione e cittadino avvenga nel modo più soddisfacente per entrambe le parti.