

**DOCUMENTO  
DELLA PARTECIPAZIONE**



**AGENDA  
DIGITALE  
RAVENNA**

---

**percorso Agenda Digitale Ravenna**

# INDICE

**Cos'è la partecipazione** pag. 3

**Introduzione** pag. 6

**Le tappe del percorso** pag. 8

**Abstract** pag. 10

Una estrema sintesi con i dati e i risultati del percorso: le proposte dei partecipanti

**Dove siamo** pag. 14

L'analisi della situazione attuale rispetto al Comune di Ravenna e il digitale: lo stato di fatto come presentato dai funzionari comunali e come percepito dagli altri partecipanti

**Dove vogliamo andare** pag. 16

Tutte le proposte ragionate dai singoli e dai gruppi di lavoro per l'Agenda Digitale del Comune di Ravenna e quindi per il futuro della città

**Tutte le persone e i servizi che sono intervenuti** pag. 35

**Considerazioni degli assessori alle attività produttive e Ravenna Digitale e alla partecipazione** pag. 37

# Cos'è la partecipazione

Per progettazione partecipata si intende un modo di prendere decisioni che si apre alla collaborazione con chi di solito non è ascoltato e coinvolto. **Si fa progettazione partecipata quando alcune decisioni vengono prese in maniera inclusiva, coinvolgendo le persone interessate:** cittadini, destinatari dei servizi sociali, dipendenti di aziende. Si cerca di raggiungere un risultato condiviso includendo un ampio numero di persone che vogliono dire la loro e facendoli partecipare alle scelte.

Includere persone e punti di vista diversi dà spesso una grande ricchezza e **fa emergere temi e soluzioni innovativi**, tanto che i percorsi di progettazione partecipata ben riusciti sono un grande arricchimento culturale per tutti coloro che ne prendono parte con apertura e curiosità: le competenze di tutti entrano in gioco e si impara reciprocamente. Molto spesso i processi partecipativi consentono di arrivare a soluzioni diverse dalle ipotesi di partenza, e capaci di un consenso molto più vasto.



La progettazione partecipata, può essere definita come una **democrazia “dal basso”** con un carattere di tipo orientativo, interattivo, riflessivo e si può vedere come un processo, dove si promuove il confronto, la negoziazione, il consenso, ma anche il dissenso tra i soggetti che partecipano alla formazione di decisioni. L’obiettivo di questa forma di “democrazia dal basso” deve essere il miglioramento del benessere dei soggetti coinvolti tramite la creazione di un progetto di qualità.

Nel caso della pubblica amministrazione si tratta di uscire dal classico schema che vede gli amministratori decidere in collaborazione con i loro tecnici, per poi informare le parti sociali (cittadinanza, aziende, associazioni...) a giochi fatti.

Allo stesso modo nel privato si possono coinvolgere i dipendenti di una impresa per prendere decisioni, per cercare innovazioni, creare prodotti più sofisticati.

I **vantaggi** che si possono trarre da questo tipo di impostazione sono molteplici: coinvolgere più persone e più interessi diversi significa attivare diverse competenze, creare un sapere collettivo, riconoscere e mediare eventuali conflitti, ottenere innovazione.

Per qualsiasi organizzazione il fatto di rinnovarsi, anche con una certa frequenza, oggi è di fondamentale importanza visto che la società è attraversata da molteplici e contemporanei cambiamenti. Per essere adeguati, o concorrenziali, enti, liberi professionisti ed imprese devono tener conto di questi cambiamenti e dei loro potenziali “utenti” o clienti. Devono anzi provare ad essere in comunicazione con loro, ed interagire: in questo modo possono essere più conosciuti, più utili, più rispondenti ai bisogni.

I cittadini stessi in questa fase storica chiedono di partecipare, di prendere parte, e lo fanno con competenza ed entusiasmo quando i processi partecipativi sono ritenuti validi.

Molti hanno interesse al fatto che la democrazia rappresentativa evolva integrandosi con la democrazia partecipativa. Siamo convinti che non sia più pensabile che le persone accettino di non essere prese in considerazione sulle tematiche che interessano loro. Al contrario l’ascolto delle persone e la loro responsabilizzazione, la loro compartecipazione, è di fondamentale importanza per affrontare i problemi delle comunità, per essere innovativi e per avere un benessere inclusivo e diffuso!

Gli attori coinvolti nella progettazione partecipata sono portatori di **interessi diversi** ad esempio: gli imprenditori guarderanno più il lato economico; i cittadini l’esigibilità di diritti, il benessere personale e familiare, la

sicurezza nella città; le amministrazioni pubbliche il rispetto delle regole. La progettazione partecipata deve rispondere adeguatamente ai **bisogni sociali** delle persone di riferimento e per questo motivo è molto importante la partecipazione delle organizzazioni di Terzo Settore, le quali rappresentano ed hanno una funzione di advocacy (danno voce ) dei bisogni sociali dei cittadini, in quanto riescono a leggere, comprendere meglio di ogni altra istituzione i bisogni della popolazione locale e a trovare soluzioni più idonee e personalizzate ad essi.

La partecipazione non è affidata alle buone intenzioni e all'entusiasmo, ma per essere efficace deve essere condotta con i **metodi** e gli **strumenti** adeguati da operatori "di mestiere": i facilitatori. Si tratta di figure professionali capaci di impostare e condurre un percorso di partecipazione definendone obiettivi e struttura, salvaguardando le "regole" del percorso, promuovendolo ed includendo tutte le persone che possono essere utili o interessate.

Uno degli elementi imprescindibili della progettazione partecipata è quello di mettere allo stesso tavolo, a **lavorare insieme e direttamente**, tutti i partecipanti: e quindi i tecnici, i cittadini, le imprese, gli amministratori. Questo permette un arricchimento reciproco notevole soprattutto se i partecipanti hanno la capacità di ascolto, di mettere in gioco le proprie idee e competenze per un interesse comune, se riescono a creare nel confronto e nel lavoro con gli altri idee e progetti più ricchi, più articolati e completi, più sostenibili e capaci di avere successo.

La progettazione partecipata porta con sé anche una rilevante **dimensione culturale** nella quale avviene una costruzione di significati, di apprendimento di informazioni e conoscenze che provengono da idee, opinioni, stili di vita e valori diversi, per arrivare, attraverso il dialogo e la negoziazione, ad una collaborazione tra i vari attori, ad una condivisione di valori e progetti che permettano l'incremento del benessere sociale e relazionale dei beneficiari.

# Introduzione

Il “documento della partecipazione” contiene tutti i dati e le informazioni relative al percorso di consultazione/progettazione partecipata dell’Agenda Digitale del Comune di Ravenna. Ci sono in particolare tutte le idee, le opinioni e soprattutto le indicazioni ragionate e le concrete proposte di chi ha partecipato.

Non è tanto un elenco di desiderata, ma la raccolta dei risultati di incontri di formazione, di condivisione e di ideazione comuni. Non è una collezione di idee di persone singole, ma il frutto di una “intelligenza collettiva”: di tutti coloro che hanno partecipato con le proprie competenze ed idee. E quindi professionisti del settore, cittadini, funzionari pubblici, associazioni, aziende e liberi professionisti, ordini professionali.

È un documento che mette nero su bianco ciò che è emerso dalla partecipazione, e in particolare le proposte ragionate insieme, e ciò che è previsto dalla Regione Emilia-Romagna e in particolare dalla Legge Regionale sulla Partecipazione.

“Il Documento di Proposta Partecipata è il prodotto del processo partecipativo – di cui le autorità decisionali si impegnano a tener conto nelle loro deliberazioni” (art. 10, prima parte comma 4, LR 3/2010)

Seguirà una “Agenda Digitale” ufficiale del Comune di Ravenna, che di questo lavoro collettivo di 5 mesi non solo terrà conto: ne abbraccerà una parte e probabilmente ne amplierà i temi. Sarà una piattaforma o un “piano strategico” con cui il Comune svilupperà l’innovazione tecnologica e culturale delle proprie infrastrutture e dei propri servizi.

Il nostro percorso rientra nell’ambito del progetto “MADLER - modello Partecipato per la Promozione delle Agende Digitali Locali”, promosso dalla Regione Emilia-Romagna e dagli enti locali tra cui appunto il Comune di Ravenna, nell’ambito del Piano Telematico dell’Emilia-Romagna.

Lo scopo del progetto è stato coinvolgere i cittadini e tutti i portatori di interesse nella definizione delle nuove scelte strategiche dell’Amministrazione Comunale in materia di innovazione digitale. Pensiamo di esserci riusciti, grazie ai circa 300 partecipanti agli incontri pubblici, al sito e

alla pagina facebook con 260 “mi piace” e oltre 2.100 persone che hanno letto i nostri post, i followers su twitter, ma soprattutto grazie alla libera disponibilità di quasi 40 relatori nei workshop e ai lavori di gruppo che hanno prodotto decine di proposte concrete, ragionevoli ed applicabili.

Un altro risultato importante è stato quello di contribuire ad un dibattito cittadino già in corso rispetto al digitale, allargando il numero delle persone coinvolte, i temi trattati pubblicamente e le categorie di portatori di interesse.

È stato soprattutto un percorso basato sull’ascolto reciproco e sul dialogo costruttivo. Tecnici, amministratori, funzionari comunali, imprenditori e liberi professionisti, cittadini e associazioni, persone con diversi interessi e competenze si sono incontrati.

Non hanno solo parlato, cosa di per sé rara e che è stata molto gradita. Si sono soprattutto confrontati con un metodo di lavoro per raggiungere un obiettivo comune: la definizione di politiche d’interesse per tutta la comunità, in ambito digitale.

La cosa che maggiormente ci rende soddisfatti è vedere quante persone si sono attivate al servizio del progetto e della collettività, con competenza e continuità. Una conferma che la nostra città ha un patrimonio di cittadini competenti ed interessati a mettersi in gioco, se ritengono il percorso serio e chiaro. Adesso tocca al Comune rilanciare, con i fatti!

Grazie a tutti coloro che hanno partecipato, a chi ha portato entusiasmo e disponibilità, a chi ha trovato il tempo, a chi ha ascoltato e anche a chi si è sfogato, a tutti coloro che sanno investire nell’interesse comune, a chi ha promosso e rilanciato, a chi si mette in gioco, ma davvero!

gli ideatori e facilitatori del percorso

Andrea Caccia *Villaggio Globale*

Stefania Pelloni *Villaggio Globale*

Barbara Domenichini *Comune di Ravenna*

# Le tappe del percorso

1

**OTTOBRE 2012**  
Avvio del progetto  
"MADLER: modello  
partecipativo per la  
promozione delle agende  
digitali locali".

Incontri formativi rivolti a  
dirigenti comunali in sede  
regionale.

4

19 - 20 OTTOBRE 2012  
Open Space  
150 partecipanti  
7 gruppi di lavoro  
definizione del  
Manifesto  
Instant Digital

2

**LUGLIO - SETTEMBRE 2013**  
Progettazione del percorso  
2 incontri di formazione con il  
gruppo di lavoro allargato

3

**SETTEMBRE 2013**  
Questionari on line per  
cittadini e per aziende  
**182** questionari  
di cittadini e aziende  
**26 persone** disponibili a  
mettere a disposizione  
le proprie competenze  
digitali



OTTOBRE 2013  
e Technology  
partecipanti  
di lavoro  
di 5 workshop  
e book

dal 14 OTTOBRE  
al 19 NOVEMBRE 2013  
Focus Group

5

5 interviste di gruppo  
60 partecipanti  
definizione di 7 priorità  
per l'Agenda Digitale

FOCUS  
GROUP

dal 27 NOVEMBRE 2013  
al 29 GENNAIO 2014  
Workshop

6

6 incontri formativi  
e di lavoro in gruppi  
46 relatori: tecnici, professionisti,  
docenti, associazioni, aziende  
300 partecipanti  
10 gruppi di lavoro

TECHNOLOGY  
WORKSHOP

SITO INTERNET

da AGOSTO 2013  
a FEBBRAIO 2014

[www.agendadigitaleravenna.it](http://www.agendadigitaleravenna.it)  
Pagina Facebook  
Account Twitter  
diretta streaming  
dei 7 incontri

7

# Abstract

Una sintesi estrema del documento della partecipazione, per chi in poco tempo vuole arrivare alle conclusioni (ma rischia di perdersi un sacco di sfumature e considerazioni interessanti).

## Il gruppo di lavoro:

Assessorato Ravenna Digitale e Attività Produttive;  
Assessorato alla Partecipazione;  
U.O. Sistemi Informativi, Territoriali e Informatici;  
Comunicazione e Ufficio Stampa;  
Coop. Soc. Villaggio Globale;  
Kalamun.

## I partecipanti:

400 cittadini, imprenditori, associazioni di categoria, professionisti, associazioni, funzionari comunali, assessori.



# 7

## PRIORITÀ

Aumentare infrastrutture e connettività  
Migliorare i servizi on line  
Alfabetizzare e formare  
Fornire dati  
Perseguire una strategia partecipata  
Creare nuovi servizi  
Sostenere l'autoimprenditoria digitale

# 5

## TEMI SU CUI COLLABORARE SUBITO

Creative Lab  
Turismo  
Alfabetizzazione e digital divide  
Semplificazione e servizi ai cittadini  
Open data

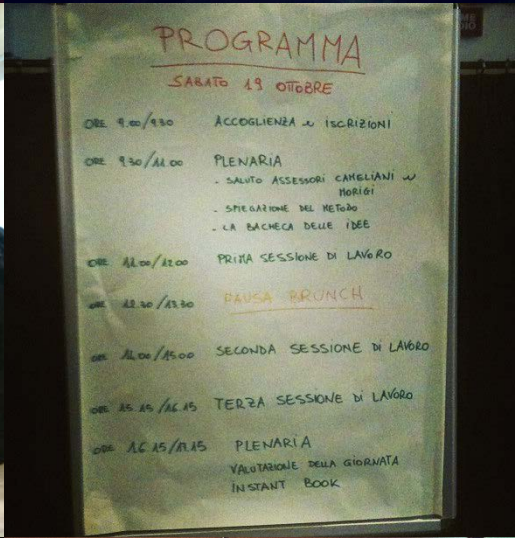
# 132

## PROPOSTE CONCRETE

tra le quali

- 17** sugli open data
- 16** sul turismo
- 11** sui creative lab
- 10** su semplificazione e servizi ai cittadini





# Dove siamo



Per un “profilo digitale”

Lo stato di fatto dei servizi comunali

La percezione dei partecipanti: risorse e criticità

Questionari

Qual è lo “stato di fatto” del Comune di Ravenna in ambito digitale, tra servizi e infrastrutture?

Il percorso partecipativo ha richiesto a diversi servizi del Comune di rispondere a questa domanda. Serviva e serve una base di conoscenze grazie alla quale elaborare opinioni, idee e proposte meditate ed utili.

Troppo spesso (critica emersa anche in questo percorso) gli enti pubblici non comunicano efficacemente loro stessi, il loro lavoro, i servizi che offrono e gli obiettivi che conseguono.

Abbiamo chiesto a diversi servizi di elaborare un “profilo digitale” e durante il percorso abbiamo diffuso un po’ alla volta i documenti che sono stati elaborati, in alcuni casi prima dei focus groups e in altri casi nei workshop. Questi ultimi in particolare hanno visto diverse relazioni di funzionari comunali che hanno illustrato ai partecipanti lo “stato di fatto” del loro servizio in ambito digitale. Per diversi di loro è stata “una prima volta”, quindi un impegno non da poco. Tuttavia quasi tutti hanno ricevuto parole di approvazione o consigli e considerazioni utili.

Da parte loro i partecipanti hanno ricevuto tantissime informazioni, nei workshop, che hanno avuto un forte impianto informativo.

In allegato si possono trovare:

- il documento “Comune di Ravenna, digitale e dintorni”
- sintesi degli interventi dei funzionari comunali

Nel sito ci sono le registrazioni e le slides degli incontri.

Durante il percorso abbiamo integrato lo “stato di fatto” descritto dai servizi comunali con le opinioni dei partecipanti, emerse sia dai 182 questionari raccolti on line tra settembre e ottobre sia dai 5 focus groups realizzati in ottobre e novembre (60 partecipanti).

I questionari raccolti non possono certo essere una esaustiva valutazione dei servizi comunali on line, né avevano questa funzione. Tuttavia da una loro lettura risulta che chi li ha compilati (quasi 200 persone) conosce ed utilizza diversi siti e servizi del Comune.

Per quanto riguarda i siti, la maggioranza dichiara di conoscerli e di averne un'opinione sostanzialmente positiva, anche se non entusiasta. I siti più consultati dai cittadini risultano essere quello del Comune seguito da quello della Biblioteca Classense e del Turismo.

Sempre tra i cittadini, quando si parla di servizi on line del Comune il numero di chi ne usufruisce scende molto (59%) ma il livello di soddisfazione è più alto (più dell'80% dei compilanti esprime un giudizio da "sufficienti" a "favolosi"). Il servizio on line più utilizzato risulta essere quello della segnalazione di problematiche e di reclami (Rilfedeur), seguito dai certificati anagrafici e dalla carta d'identità elettronica in particolare.

In allegato riportiamo l'elaborazione grafica dei risultati dei 182 questionari composti da cittadini (161) e dalle aziende (21).

Le prime due domande dei focus groups sono state formulate per raccogliere "aspetti positivi e criticità" dei servizi comunali on line e più in generale delle politiche nell'ambito del digitale e delle nuove tecnologie.

Tra gli aspetti positivi la volontà del Comune di avviare percorsi di partecipazione che hanno il vantaggio di creare spazi e luoghi dove cittadini e amministratori possono scambiare considerazioni; i passi avanti che il Comune ha fatto negli ultimi 7/8 anni in termini di accesso alle procedure; il sistema di rilevazione dei fenomeni di degrado urbano (Rilfedeur); la competenza professionale dei dipendenti dei sistemi informativi, territoriali e informatici; le oasi wi-fi; il sito dei servizi on-line (Rapida e Federa); il servizio di cartografia.

Invece le criticità rilevate riguardano in particolare la comunicazione del Comune definita "vecchia" e monodirezionale, le infrastrutture carenti, l'arretratezza in tema di cultura digitale che riguarda la Pubblica Amministrazione, aziende e cittadini, la scarsa interazione tra Comune e il territorio, i servizi on line del Comune percepiti come complicati, la mancanza di servizi accessibili da smartphone e tablet, la scarsa attenzione della Pubblica Amministrazione rispetto agli open data.

In allegato si possono trovare la sintesi dei focus groups con i dati sui partecipanti e degli argomenti trattati, e i report specifici di ogni singola intervista di gruppo.

# Dove vogliamo andare



Le priorità dei partecipanti  
I temi più interessanti  
Le proposte dei partecipanti

Il percorso ha prodotto indicazioni chiare rivolte al Comune di Ravenna per la redazione della propria Agenda Digitale. I partecipanti si sono confrontati con serietà e consapevolezza, portando istanze diverse e idee a volte contrastanti. Le opinioni differenti hanno arricchito il dibattito e sono state un aspetto determinante in questo percorso, che ha proprio l'obiettivo di far emergere il maggior numero di punti di vista e di permettere a tutti di partecipare.

E' stato molto evidente che i partecipanti hanno chiaro che le nuove tecnologie informatiche e comunicative portano con se grandi opportunità: di crescita economica, di nuove attività lavorative, di nuovi e più veloci servizi.

La sensazione è quella di affacciarsi in un territorio, "il digitale", ancora non ben esplorato e definito, un pionierismo che mette in difficoltà qualcuno ma che soprattutto affascina ed entusiasma.

Ma c'è anche una percezione dei rischi legati alla "rivoluzione digitale". Innanzitutto il timore di restare esclusi, senza connettività o con infrastrutture inadeguate, che non permettono di essere competitivi. Essere esclusi dal digitale può creare nuove forme di marginalità sociale: si pensi soprattutto alla fascia anziana, ma anche a chi ha meno opportunità economiche. Altri rischi derivano dalla mancanza di consapevolezza rispetto ai nuovi strumenti e all'uso che se ne fa: si pensi ai "nativi digitali" e all'uso a volte inconsapevole dei social network.

I partecipanti attribuiscono al Comune un ruolo importante, e hanno aspettative elevate nei suoi confronti. Certo sono ben chiari gli ambiti di competenza dell'ente locale, e la dimensione nazionale, europea e globale del "digitale". Quindi non si tratta di aspettative o richieste troppo elevate.



Da parte loro, cittadinanza e mondo economico sono inoltre ben disposti per collaborare non solo per l'elaborazione di politiche ed obiettivi, ma anche per la creazione di opportunità e servizi. E, di fatto, stanno già offrendo servizi collettivi e creando informazione e cultura dei nuovi strumenti informatici. Si pensi per esempio agli incontri pubblici dedicati al digitale e alle nuove opportunità.

## LE PRIORITÀ DEI PARTECIPANTI

Sono 7 le priorità che i partecipanti indicano al Comune per la propria Agenda Digitale, tra le quali due sono sentite come decisamente importanti.

Gli obiettivi prioritari per l'Agenda Digitale del Comune di Ravenna sono stati individuati in particolare durante i 5 focus groups, le cui domande centrali erano "quali proposte per l'AD?" (domanda 3) e "quali priorità?" (domanda 4).

La domanda 4 prevedeva anche una scelta tra tutte le risposte raccolte: ogni partecipante ha indicato le 2 priorità più importanti. Per questo le priorità hanno anche un dato numerico, che ci consente di collocarle in un ordine preciso.

## QUALI SONO LE PRIORITÀ PER L'AGENDA DIGITALE DEL COMUNE DI RAVENNA?

### CONNETTIVITÀ E INFRASTRUTTURE 35 voti

- Garantire connettività al più alto numero possibile di persone e di aziende, per rendere disponibili le opportunità create dall'ITC.
- Contrastare la mancanza di infrastrutture adeguate, che devono aumentare e servire tutti i territori.
- Coinvolgere le aziende per diffondere il wi-fi libero, ad uso anche dei cittadini e dei turisti.
- Questa priorità deriva direttamente da quella che è stata indicata come principale criticità sullo stato attuale nel Comune di Ravenna: i territori nei quali non è ancora arrivata la fibra ottica. Si tratta anche

di paesi di grandi dimensioni, come S.Alberto, che conta più di 4.000 abitanti. C'è poi la consapevolezza che per le imprese è fondamentale avere connessioni sempre più veloci e che permettano un traffico dati sempre più grande.

- Durante gli incontri, i partecipanti sono stati informati dal Comune che sono i gestori di telecomunicazioni che devono investire sulle reti. Nonostante questa precisazione, chiedono comunque che il Comune si adoperi facendo tutto ciò che gli è possibile, per dotare il territorio delle infrastrutture necessarie.
- Per quanto riguarda la diffusione del wi-fi, la proposta è quella di ampliare la possibilità per i cittadini e i turisti di connettersi negli spazi pubblici e negli spazi commerciali, grazie a piccoli investimenti anche dei privati, che possono trarne un beneficio fornendo un servizio aggiuntivo ai clienti. In questo caso il Comune potrebbe stimolare o trovare il modo di sostenere i privati, che del resto si stanno già attivando.

## **MIGLIORARE I SERVIZI ON LINE** 32 voti

- Adottare strumenti usabili dai destinatari perché originati da processi interattivi, dove è possibile l'accesso e il contributo degli utenti finali che diventano coproduttori.
- Puntare sulla partecipazione e bidirezionalità della comunicazione per la costruzione di politiche e servizi funzionali.
- Prevedere servizi di sportello di tutoraggio on line per la gestione di pratiche.
- Rendere accessibili i servizi da diversi canali (mobile).
- Tradurre i siti e i servizi on line in diverse lingue.
- Utilizzare una comunicazione meno burocratica e più friendly.
- "Migliorare i servizi" può sembrare una priorità vaga, ma in realtà leggendo i contributi dei focus groups e le proposte elaborate durante i workshop ci sono indicazioni concrete e chiare.
- L'elemento indicato con più forza durante i focus è il metodo di lavoro: i servizi possono diventare più semplici, usabili ed adatti alle necessità degli utenti se sono pensati insieme a loro. L'utente può dare indicazioni al tecnico per rendere il servizio alla sua portata, o più adatto. Se questo metodo di lavoro non è una tantum ma strutturale, i servizi possono via via continuare a ricalibrarsi per essere sempre adatti e funzionali. Perché questo sia possibile è necessario

un impegno nel dialogo e nella collaborazione. Utente e amministrazione possono cooperare per la progettazione dei servizi. Si tratta di dare continuità alla partecipazione, scendendo nel concreto servizio e nella sua gestione.

- Ci sono poi altre indicazioni specifiche: si suggerisce l'apertura di sportelli (fisici e/o virtuali in video chiamata) che permettano all'utente di confrontarsi con un operatore nello svolgimento di una certa pratica. In questo modo l'utente è seguito, risolve il suo problema in tempo minore rispetto al fatto di parlare con diversi uffici o cercare informazioni non si sa bene dove, e impara a gestire certe pratiche in autonomia.
- Un'altra indicazione importante è quella di rendere accessibili i servizi on line del Comune anche da tablet e smartphone, cosa adesso non possibile.
- A livello di linguaggio ci sono due richieste: la traduzione multilingue dei siti del Comune, o almeno di quelli che riguardano più da vicino turisti o persone straniere, e l'uso di una comunicazione più semplice e meno burocratica. Più comprensibile al cittadino medio e meno autoreferenziale.

## **ALFABETIZZARE E FORMARE** 15 voti

- Investire sull'alfabetizzazione e sulla creazione di una cultura digitale ad ampio spettro, rivolgendosi a tutta la popolazione e ai portatori di interesse.
- Creare competenze nella fascia di popolazione anziana o adulta.
- Rafforzare le competenze dei professionisti e delle aziende.
- Formare i dipendenti pubblici.
- Supportare la scuola e il mondo della formazione.
- Rendere i giovani e i nativi digitali fruitori consapevoli e responsabili, e non solo consumatori.
- Il Comune ha un ruolo molto importante nella diffusione della cultura del digitale e dei nuovi strumenti tecnologici. I destinatari di questa formazione sono diversi: la partecipazione indica in particolare anziani e giovani, ma anche funzionari comunali e operatori privati. In particolare è emersa con chiarezza, nei focus delle aziende, la scarsa preparazione di tante aziende e soprattutto quelle più piccole rispetto al digitale e la difficoltà ad adeguarsi ai nuovi servizi on line offerti dal Comune.

- Ci sono invece categorie della popolazione che i partecipanti non hanno indicato: gli immigrati e le donne, che secondo le statistiche hanno significativi divari digitali.

## **FORNIRE DATI** 15 voti

- Individuare una strategia di open data fornendo alle aziende informazioni utili per creare opportunità di lavoro.
- Fornire informazioni utilizzabili.
- Garantire trasparenza fornendo informazioni sul Comune ai cittadini, anche per valutarne l'efficacia.
- Il tema degli Open data è emerso soprattutto come richiesta da parte dei professionisti e delle aziende di avere accesso a dati in possesso del Comune, dai quali si possono trarre informazioni utili a fini commerciali e imprenditoriali.
- C'è inoltre la richiesta, meno forte a dire il vero, di avere informazioni trasparenti sulle decisioni dell'amministrazione e anche sull'operatività e il rendimento dei funzionari pubblici e dei diversi uffici.

## **DEFINIRE UNA STRATEGIA** 15 voti

- Definire una chiara strategia nell'ambito dell'Agenda Digitale.
- Continuare percorsi di partecipazione e co-progettazione, approfondendo le analisi.
- Coinvolgere i diversi soggetti del territorio affinché ciascuno nel suo campo sviluppi in maniera coordinata le politiche di innovazione che sono state individuate insieme.
- Coinvolgere anche gli altri enti territoriali e le aziende partecipate.
- Lavorare con un metodo di benchmarking per confrontarsi con altre p.a. ed apprendere come migliorarsi.
- Questa priorità parte da un sincero apprezzamento per questo percorso di partecipazione, e un riconoscimento di altre prassi di collaborazione e di sussidiarietà tra Comune e altri soggetti territoriali. Si richiede che il Comune funga da ente coordinatore di una strategia e di concrete azioni che possono essere portate avanti da tutti. Non deve mancare un percorso in continuità con questo, ma anche più approfondito e di respiro più ampio del locale.

## CREARE NUOVI SERVIZI 13 voti

- Investire per creare nuove opportunità in ambito turistico, e per offrire un nuovo modo di fare turismo.
- Non dimenticare l'industria.
- Creare servizi per la vita quotidiana (pagamento dei parcheggi, delle multe...).
- Lavorare su una mobilità più efficiente e sostenibile.
- Geolocalizzare tutti gli uffici e i servizi del Comune e di pubblica utilità, i monumenti e altro.
- In questa voce sono raccolte diverse indicazioni rispetto all'opportunità di creare nuovi servizi o di integrare quelli esistenti. Il Comune può contribuire allo sviluppo di settori economici importanti, come il turismo (il settore più indicato dai partecipanti), ma anche allargare i suoi servizi ai piccoli gesti della vita quotidiana, come il pagamento dei parcheggi.
- L'Agenda Digitale può inoltre contribuire a sviluppare una mobilità più smart, argomento che è stato purtroppo poco approfondito e che avrebbe meritato almeno un workshop.

## SOSTENERE

### L'AUTOIMPREDITORIALITÀ DIGITALE 2 voti

- Sostenere la creazione anche a Ravenna di esperienze come i FabLab.
- Si tratta di un argomento che ha raccolto pochi "voti" ma che è stato accolto con entusiasmo dai partecipanti, tanto da organizzare un affollato workshop. Non deve essere uno dei punti forti dell'Agenda Digitale, secondo i partecipanti, ma è un aspetto che raccoglie grande interesse da parte di tutti. In città non esistono ancora esperienze come gli incubatori di impresa, i FabLab o i coworking. Si tratta di esperienze non prettamente inerenti all'Agenda Digitale, ma significativamente connesse.

Anche i questionari hanno raccolto indicazioni di questo tipo, in particolare grazie alle domande della sezione "guardando avanti": "su quali priorità ti piacerebbe che il Comune investisse?" e "quali sono i tuoi bisogni e le tue attese rispetto all'uso del digitale per il servizi?".

Come priorità, le risposte si sono concentrate sull'accesso ai servizi (32% del totale), partecipazione (24%), comunicazione (23%) e infine trasparenza (18%).

Rispetto ai bisogni e alle aspettative sull'uso del digitale per i cittadini, è stato indicato il tema degli eventi e del turismo (24%), gli open data (20%), i reclami e le segnalazioni (18%), la possibilità di fare certificati anagrafici on line (17%), le comunicazioni scuola/famiglia (13%) e infine le iscrizioni ai nidi e alle scuole d'infanzia on line (5%).

## I TEMI PIÙ INTERESSANTI

Un'altra indicazione importante per la definizione dell'Agenda Digitale del Comune è la scelta dei partecipanti di alcuni argomenti da trattare all'interno dell'Open Space Technology del 19 e 20 ottobre 2013. In quell'occasione sono stati raccolti tra i partecipanti i temi ritenuti particolarmente importanti. Il clima spontaneo ha permesso la raccolta di diverse proposte, discusse poi nei gruppi di lavoro del 19 ottobre. Il giorno successivo è stato deciso con i partecipanti un numero ristretto di argomenti da approfondire nei workshop. Riteniamo che anche questa scelta sia una indicazione di merito importante.

### Quali sono gli argomenti da approfondire nei workshop?

- I creative labs legati al digitale, come strumenti di sostegno all'imprenditorialità
- Turismo e Agenda digitale: nuovi strumenti, nuove opportunità
- Semplificazione e Servizi On Line
- Alfabetizzazione e digital divide (compreso il tema delle infrastrutture)
- Open data

Per approfondire gli argomenti trattati nei workshop si vedano i relativi report, in allegato.

## LE PROPOSTE DEI PARTECIPANTI

Riteniamo infine utile elencare di seguito le proposte concrete arrivate in tutti gli incontri che abbiamo realizzato (5 focus groups, 1 open space








technology, 6 workshop, ma anche dal questionario on line). Sono idee e proposte che ogni servizio del Comune potrebbe leggere per trarre spunto per decidere che cosa iniziare a realizzare. In questo elenco non sono state riportate proposte vaghe, o indicazioni di indirizzi e strategie più ampie (che emergono tra le priorità).

Accanto ad ogni singola proposta abbiamo indicato il momento in cui è stata formulata:



-  indica l'Open Space Technology;
-  indica i focus groups;
-  indica i workshops;
-  indica i questionari.

Le proposte più forti in termini di condivisione tra diverse persone, e anche di comune elaborazione, sono emerse nei primi due tipi di incontri, mentre i questionari erano rivolti alla singola persona.

## ALFABETIZZAZIONE 7 proposte

-  Continuare a fare, e aumentare, i corsi di alfabetizzazione.
-  Realizzare strutture di compilazione assistita di moduli on line, distribuite sul territorio.
-  Creare sportelli mobili, tipo il bibliobus, per informare i cittadini arrivando alle fasce che si avvicinano meno spontaneamente al digitale.
-  Creare un servizio di consulenza informatica per risolvere piccoli problemi con le pratiche digitali. Potrebbe non essere gratuito, ma a basso costo come la callista, nelle ex circoscrizioni.
-  Organizzare corsi per rendere autonome le persone su specifici servizi: cud, inps,...
-  Formare formatori peer per corsi di alfabetizzazione digitale - Formare i giovani sui rischi dell'uso dei social network per la propria reputazione, coinvolgendo le scuole.
-  Investire sulla formazione dei dipendenti comunali affinché imparino ad usare open office.

## BILANCIO 2 proposte

-  Ci sono diverse richieste di poter monitorare le spese del Comune, soprattutto per valutarne l'efficienza in termini di prestazioni, ma anche per esprimersi sull'eticità della spesa.
-  Installare ed utilizzare skype sia per la comunicazione interna che per quella esterna, risparmiando notevoli risorse.

## CREATIVE LABS 11 proposte

- 💡 Far conoscere questo tipo di iniziative.
- 💡 Sostenere le iniziative che nascono sul territorio.
- 💡 Divulgare l'iniziativa e creare un gruppo promotore.
- 💡 Sostenere la creazione di un "creative lab", attraverso diverse politiche e investimenti...
- 💡 Investire nei "creative labs" anche con l'obiettivo di farli collaborare con le scuole del territorio.
- 💡🗨 Mettere a disposizione spazi, e/o parte delle spese di gestione.
- 💡 Sostenere chi entra a far parte del "lab" a cercare finanziamenti europei.
- 🗨 Permettere a chiunque di farne parte o di usufruirne.
- 🗨 Investire per la diffusione della conoscenza delle nuove tecnologie e per la cultura digitale.
- 🗨 Fornire un elenco aperto di brevetti e assistenza sulle certificazioni dei prodotti o dei progetti.

## COMUNICAZIONE 6 proposte

- ✔ Visualizzare la struttura del Comune e i diversi settori/uffici con l'uso di grafiche semplici, per far capire che cosa fa il Comune, i singoli uffici e chi se ne occupa.
- ✔ Informazioni chiare sui servizi per i pensionati.
- ✔ Utilizzare un linguaggio più comprensibile per POC, RUE e PSC: sono siti fatti male e poco chiari.
- 👤 Raccogliere tutti i numeri di cellulare per mandare sms in caso di eventi particolari, esempio grande nevicata o altro, con finalità di pubblica sicurezza.
- 👤 Comunicare e informare sui nuovi servizi on line in base al periodo dell'anno: informare e spiegare sull'iscrizione alle scuole comunali nel periodo "caldo", e poi passare ad altre cose.
- 🗨 Utilizzare facebook come modo di informare e far entrare gli utenti nei servizi on line del Comune, puntando sulla viralità dell'informazione e sull'informazione peer to peer.



## CO-PROGETTAZIONE DI SERVIZI 1 proposta

- 📍 Sperimentare la co-progettazione di un servizio grazie ad un blog, i social o una chat, coinvolgendo i tecnici, i funzionari e gli utenti.

## DIGITAL DIVIDE – CONNETTIVITÀ 8 proposte

- 📍 Definire l'entità della spesa necessaria per portare la fibra ottica nei singoli territori oggi sprovvisti e divulgare questa analisi.
- 📍 Eliminare il pagamento per la connessione nei siti comunali (es. biblioteche).
- 👤📍 Estendere il wifi free.
- 📍 Creare isole confortevoli con banda larga.
- 📍 Utilizzo rete illuminazione pubblica.
- 📍 Verificare evoluzione adsl satellitare.
- 📍 Compartecipazione alla spesa tra Comune, cittadini, imprese e sponsor (in cambio di spazi pubblicitari), feste ed eventi per autofinanziamento, crowdfunding, salvadanaio digitale.
- 📍 Lanciare il satellite "RAVENNA WIFI" sponsorizzato da...
- 📍 Rendere accessibili anche da tablet e smartphone le piattaforme come quella per la raccolta di osservazioni per il POC Darsena.

## INFORMAZIONI 7 proposte

- ✔️ Pagina con i cantieri attivi, sia come nuove costruzioni sia ristrutturazioni.
- ✔️ "Calendario informatico" in cui vengano raccolti tutti gli eventi culturali della città del mese e/o dell'anno.
- ✔️ Migliorare l'accesso all'elenco di aziende e servizi del territorio.
- 👤 Creare una piattaforma open source dove vengono raccolti eventi del territorio, relazioni di conferenze ecc ecc. Tutto materiale a disposizione di turisti, cittadini e scuole.
- 👤 Georeferenziare gli edifici, i monumenti e gli uffici pubblici per renderli più facilmente reperibili.
- 👤 Creare una pagina con l'elenco di tutti i servizi che si possono utilizzare on line.
- 👤 Creare un canale di comunicazione costante e diretta con le aziende private avisando sulla programmazione di eventi.

## ISTRUZIONE 7 proposte

- ✓ Utilizzo di internet per la comunicazione scuola – famiglia.
- ✓ Investire per portare fibra ottica nelle scuole.
- ✓ Fornire informazioni sulle strutture scolastiche (alunni, stato delle aule, risultati).
- ✓ Riuscire ad ottenere dalla scuola informazioni e profilo dei miei figli senza dover prendere appuntamento per colloqui.
- 👤 Coinvolgere le aziende e i professionisti del territorio per fare formazione nelle scuole su internet e i nuovi strumenti, a partire da una visione strategica condivisa. Collaborare per aggiornare la scuola, i suoi insegnamenti e la sua dotazione strumentale.
- 👤 Dotare le scuole di strumenti informatici adeguati.
- 🔄 Migliorare l'interfaccia dell'iscrizione alle scuole comunali per aumentarne l'usabilità e l'efficacia.

## LAVORO 6 proposte

- ✓ Nuova piattaforma offro/cerco lavoro.
- ✓ Un portale per lo scambio di beni/servizi tra i cittadini del Comune di Ravenna, sull'esempio di Zero Relativo.
- ✓ Fare on line il rinnovo del "patto di servizio" del Centro per l'impiego.
- ✓ Statistiche lavoro: reddito min.max. per mansione, occupati rispetto a propria competenza si/no percentuali, disoccupati per settore di competenza, occupati per settore di competenza, precari per settore di competenza. Statistiche mensili.
- ✓ Assunzioni/dimissioni/licenziamenti/pensionamenti. Proiezioni stessi dati per il semestre venturo.
- 👤 Allargare il numero di aziende ict a cui si danno incarichi, provando a considerare in particolar modo quelle del territorio.

## LINGUAGGI 2 proposte

- 👤 Tradurre i siti in diverse lingue.
- 👤 Utilizzare per le comunicazioni un linguaggio friendly: più informale e senza termini burocratici. Le comunicazioni dovrebbero essere concise, parlare con un linguaggio semplice, evidenziare le informazioni principali in grassetto...

## MOBILITÀ 3 proposte

- 👤 Creare una agenzia di mobilità per migliorare la mobilità ottimizzando i servizi del territorio.
- ✔️ Vorrei poter segnalare malfunzionamenti di mobilità e traffico.
- ✔️ Stato di occupazione parcheggi e possibilità di prenotare un posto auto nelle vicinanze del luogo in cui mi devo recare e/o essere guidato ed eventualmente prenotare i servizi pubblici dal posto auto prenotato e ritorno.

## OPEN DATA 17 proposte

- 💡 Censimento parziale delle banche dati esistenti in Comune con relativi costi e difficoltà di apertura per condividere con la cittadinanza/imprese le priorità.
- 💡 Focalizzare l'investimento sull'open data e non sulla pubblicazione sul sito internet: ad esempio Chicago ha scelto di non aggiornare il sito ma di rendere disponibili i dati open ottenendo la creazione di 1000 app da parte di privati.
- 💡 Costituzione di un gruppo operativo/ comunità Spaghetti Open Data di Ravenna per dare continuità al processo di sviluppo dell'open data.
- 💡 Hackaton con open data per sviluppare nuove soluzioni.
- 💡 Open data turismo per creare nuove soluzioni; recuperare le migliori realtà in Italia e adattare al nostro territorio.
- ✔️ Pubblicare il bilancio del Comune in modo comprensibile ed analizzabile, come strumento di informazione e non come mera rendicontazione. In modo da rendere possibile il farsi un'idea, e magari fare proposte.
- ✔️ Fornire informazioni aggregate per tipologia di autorizzazione/comunicazione, ambito territoriale, richiedente. Per esempio: quante richieste di somministrazione temporanea sono state rilasciate negli anni?
- 👤 Candidare Ravenna ad ospitare Spaghetti Open Data, evento annuale di una community di professionisti del digitale.
- 👤 Mettere a disposizione dati e chiedere la creazione di app di pubblica utilità, con un concorso a premi.
- 👤 Il Comune dovrebbe chiedere ai suoi funzionari la produzione di dati digitali, e non più cartacei, e impostare un protocollo unico di gestione.
- 🗣️ Investire su un lavoro di comunicazione e di promozione rispetto ad

esempi e buone prassi di applicazioni di pubblica utilità nate grazie ai dati aperti, in modo da diffondere sul territorio consapevolezza ed iniziativa: stimolare cittadini e sviluppatori a usare gli open data!.

- 🗨️ Fare bandi per la creazione di app di pubblica utilità, investendo risorse economiche come premio.
- 🗨️ Rendere disponibili i dati disaccoppiandoli e creando un catalogo.
- 🗨️ Creare una piattaforma di dati aperti accessibile e comprensibile anche da persone non addette ai lavori.
- 🗨️ Organizzare una giornata pubblica di formazione rispetto all'uso dei dati aperti, oppure dei tutorial.
- 🗨️ Raccogliere e rendere aperti anche i dati dei privati e delle associazioni, che il Comune non può avere ma che possono essere molto utili (esempio quelli delle associazioni rispetto alla disabilità...)

## **PARTECIPAZIONE** 2 proposte

- ✔️ Piattaforma "scambio di idee" per avanzare proposte al consiglio comunale.
- ✔️ Creare un sito per i lavori e le comunicazioni dei comitati cittadini.

## **PIANIFICAZIONE E STRATEGIA** 4 proposte

- 👤 Analizzare i Comuni più digitalmente avanzati in Europa e pianificare un percorso di avvicinamento.
- 👤 Fornire un'analisi comparativa sulle Agenda Digitali delle altre amministrazioni in regione, in modo da offrire opportunità di confronto, riflessione e miglioramento.
- 👤 Proseguire il percorso di partecipazione, definendo con tutti i soggetti interessati una serie di obiettivi, un piano d'azione, sul quale collaborare nell'interesse generale.
- 👤 Proseguire con chiarezza: che cosa di queste idee verrà realizzato, che cosa no, con quali tempi e fasi? Il Comune dovrebbe fornire una Agenda Digitale chiara, come prevede questo progetto del resto.

## **RAVENNA 2019** 8 proposte

- 🗨️ Agenda Digitale può imporre dei metadati: ognuno fa il progetto che vuole ma con una logica comune in modo che chiunque lo possa ereditare x evitare che si esaurisca nel tempo ("fate con progetto questi

standard in modo che un domani un altro diverso da me lo possa usare e/o proseguire”).

- ④ Una mappatura degli artisti presenti in modo più o meno visibile sul territorio, un elenco aggiornato e aggiornabile con curriculum artistico multidisciplinare. I dati potrebbero essere raccolti attraverso una open call e una Wiki dove poter completare le info su artisti che per scelta o per altre motivazioni non utilizzano i social media.
- ④ Creare un database che raccolga l'anagrafica di tutti gli enti, attori e soggetti che si occupano di cultura nel territorio.
- ④ Creare una piattaforma di discussione cittadina su come re-inventare gli spazi pubblici abbandonati o poco vissuti, dando input attraverso immagini che stimolino nuove idee.
- ④ Creare un sito aggregatore degli eventi e del patrimonio culturale della città.
- ④ Svolgere un ruolo di mediazione tra le soluzioni tecnologiche e le possibili applicazioni nelle diverse realtà. Potrebbe essere che chi ha soluzioni tecnologiche non sa come utilizzarle e chi ne avrebbe bisogno non sa che la tecnologia può fare determinate cose.
- ④ Agenda Digitale può essere partner tecnico per facilitare alcuni dei progetti del percorso di Ravenna 2019.
- ④ Può creare una mappa dei luoghi dove in passato sono state fatte attività artistiche (teatro, cinema, gallerie) al fine di facilitare l'integrazione tra progetti e realtà locali con gli spazi che già possono essere predisposti ad ospitarli.

## SERVIZI E SEMPLIFICAZIONE 10 proposte

- ④ Sviluppo di uno sportello che fornisca tutti i servizi di front office del comune. Uno sportello che operi in modo multicanale, come: sportello fisico, sportello virtuale con contatto diretto a distanza tramite pc con l'operatore/trice, sportello fruibile autonomamente dal sito web del comune.
  - ④ Aumentare gli orari di apertura degli sportelli on line, anche fino alle 21.00.
- Comunicazione on line con gli uffici del Comune per sbrigare pratiche Q
- ④ Postazioni pubbliche assistite per i contatti on line con il Comune, distribuite nei territorio presso le sedi dei consigli territoriali
  - ④ Formare il personale preposto del Comune
  - ④ Profilare i cittadini secondo le loro necessità

- 👤 Notizie/informazioni di pubblica utilità via sms o altri canali telematici
- 👤🗨️ Creare un fascicolo digitale personale di ogni cittadino, all'interno del quale si può trovare tutto ciò che lo riguarda (es. Proprietà, lavori edilizi eventuali, multe da pagare, analisi...). Un fascicolo civico analogo a quello sanitario.
- 👤 Mandare comunicazioni via posta elettronica certificata anziché raccomandate o lettere, diminuendo i costi a carico del Comune e non rendendo necessario il passaggio alla posta per ritirare una raccomandata.
- 🗨️ Utilizzare i muri dell'anagrafe, della sala d'attesa o altri uffici per informare rispetto all'uso dei servizi on line.

## TRASPARENZA 6 proposte

- 🗨️ Una pagina con le presenze dei diversi consiglieri nelle varie sedute del Consiglio Comunale e delle Commissioni Q
- 🗨️ Informazioni sull'uso di risorse del Comune, tempi di pagamento dei fornitori, spese, costi e livello di utilizzo dei servizi on line Q
- 🗨️ Pagina chiara e facilmente accessibile (non più informazioni parziali, o poco visibili) con un elenco di incarichi, ruoli e stipendi (e indennità varie) dei rappresentanti politici, dei dirigenti, dei consulenti, e società appaltanti... Q
- 🗨️ Pubblicare la progettazione (obiettivi e azioni), lo svolgimento (forme) e la valutazione finale sulle attività svolte Q
- 👤 Le delibere della Giunta e del Consiglio Comunale nonché le deliberazioni dirigenziali devono rimanere più a lungo pubbliche nell'albo pretorio on line del Comune.
- 👤 Pubblicizzare meglio i nuovi bandi.

## TURISMO 16 proposte

- 📍 Connettività wi-fi nei siti turistici gestiti dal Comune
- 📍 Digitalizzazione dei servizi di mobilità turistica
- 📍 Regia unica per la proposta e gestione delle informazioni
- 📍 Profilatura del turista per personalizzare le informazioni
- 📍 Formazione gli operatori
- 📍 Semplici servizi digitali per il turista : comunicazione targhe per ingresso nella ZTL
- 📍 Aggregatore di contenuti prodotti dal basso su Ravenna

- 📍 QR code per nomi strade in lingua straniera
- 📍 Market place dei servizi
- 📍 Colonnine per ricaricare i dispositivi elettronici
- ✅ Informazioni turistiche con l'utilizzo di strumenti evoluti (non con Google maps).
- ✅ I siti del turismo e le informazioni turistiche devono essere accessibili anche dagli smartphone e tablet
- 👤 Fornire servizi digitali integrati su tutto ciò che è connesso al turismo: monumenti, mosaici, archeologia, narrazione, storia locale...)
- 🗨️ Migliorare il linguaggio della pagina Fb del Turismo, e dare parola alle persone, coinvolgendole.
- 🗨️ Aggiornare in continuazione le pagine sugli eventi in città.
- 🗨️ Organizzare un contest di media team per sviluppare strumenti per il turismo ravennate e per i servizi del Comune.

## USABILITÀ 1 proposta

- 👤 Inserire nei siti del Comune il link all'installazione di programmi utili per aprire determinati files, o per fare la posta certificata

## VERDE 1 proposta

- 👤 Chiediamo la digitalizzazione delle pratiche legate al collaudo del verde pubblico.

Le persone che hanno partecipato al percorso non si sono limitate solamente a portare i loro commenti e proposte, ma - opportunamente sollecitati - si sono anche dimostrati disponibili a mettere in gioco le proprie competenze digitali per l'Agenda Digitale e per il Comune di Ravenna. Molte persone hanno contribuito in maniera attiva allo sviluppo del percorso, dedicando tempo e impegno. Hanno proposto interventi e relatori per i workshop, diffuso gli inviti e promosso il percorso, oppure in prima persona sono intervenuti come relatori nei momenti formativi. Un ottimo esempio di cittadinanza attiva e di partecipazione per l'interesse personale e collettivo.

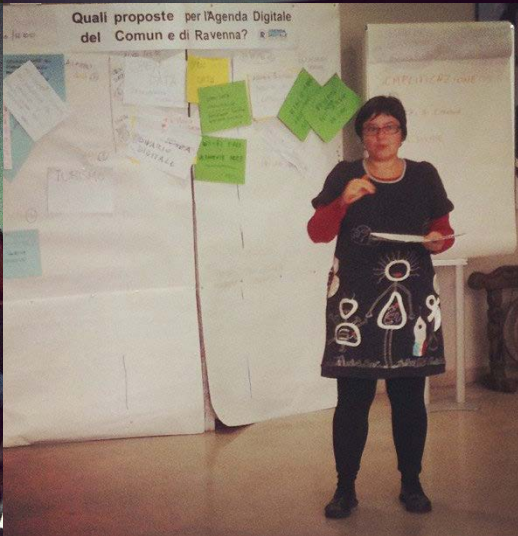
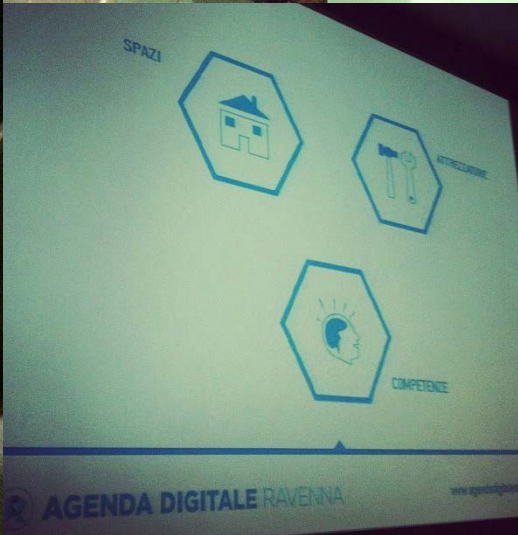
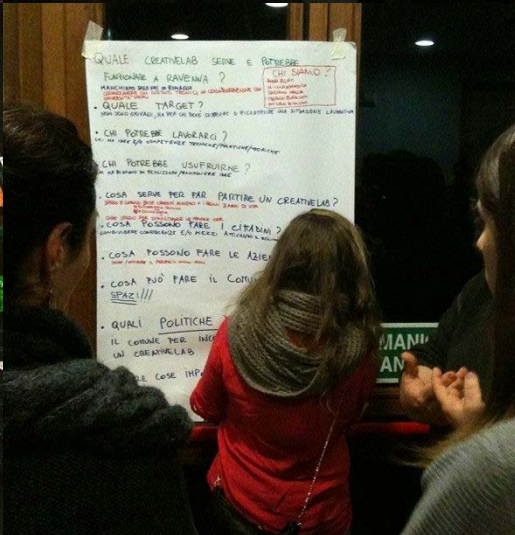
Si riporta qui la lista delle competenze digitali che rimangono a disposizione del Comune di Ravenna (con i nominativi delle persone) qualora

volesse continuare questo percorso di partecipazione o altre forme di collaborazione.

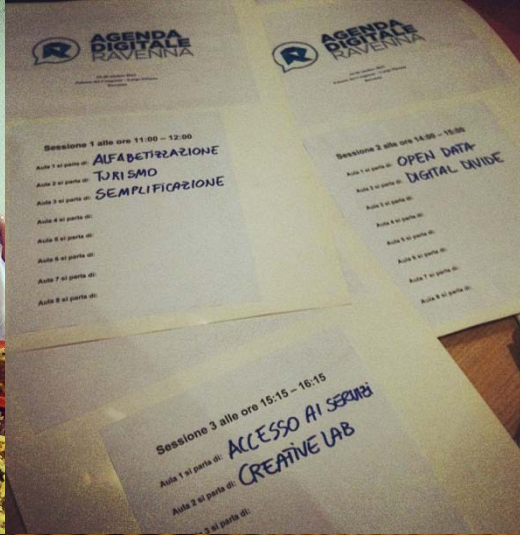
Si tratta di un "tesoro" di disponibilità e di competenze, solo una parte in realtà di quella "intelligenza diffusa" che è possibile coinvolgere e che gli enti possono motivare per sviluppare nuovi servizi o per migliorare quelli attuali.

- social network (immagine digitale e rapporto con i followers)
- mobilità (smartphon e app per la fruizione dei servizi web)
- consulenza, progettazione e integrazione di soluzioni per le aziende
- evoluzione di tecnologie per il business
- networking e reti informatiche
- web marketing
- social networking
- e-learning
- php mysql apache
- formazione online
- produzione contenuti multimediali
- comunicazione
- new media,digital copywriting, web editing
- creazione siti internet
- GIS
- app per smartphone e tablet
- organizzazione e gestione dei progetti informatici
- digital signage
- vetrine interattive
- design thinking
- elaborazione grafica photoshop, modelli 3d, stampa 3d
- formazione su digital reputation
- diritto delle nuove tecnologie
- software open-source
- open data
- fotografia, videoripresa





**chi siamo**  
vincitori European Business Game - University 2013



# Tutte le persone e i servizi che sono intervenuti

Si riporta inoltre l'elenco delle persone che sono intervenute nei workshop per presentare una relazione: da buone prassi a progetti ritenuti validi ed interessanti dal Comune e dai partecipanti. A tutti loro va un sentito ringraziamento per lo spirito di collaborazione e per l'interesse a mettersi a disposizione senza ritorni economici diretti. In altre parole nessuno dei relatori ospiti è stato pagato o ha ricevuto rimborsi o "gettoni". Ci sembra importante sottolinearlo per evidenziare il clima di entusiasmo e di collaborazione che il percorso ha creato, e le enormi possibilità che ha l'insieme di persone che credono nell'economia e nello stile di vita collaborativo e di condivisione.

*Anna Agati, cittadina partecipante*

*Vittorio Alvino, presidente openpolis*

*Giovanni Arata, community manager di turismo Emilia Romagna*

*Jacopo Baldini, Cittàdigitale*

*Giacomo Beccari, Ciclostile architettura*

*Morena Bellavista, responsabile uff. gestione servizi 0-6 e iscrizioni Comune RA*

*Paola Bissi, dirigente economia e territorio, Comune RA*

*Giovanni Boccia Artieri, professore ordinario di Sociologia dei New Media e Internet Studies, Università di Urbino Carlo (BO)*

*Giuliana Camorani, insegnante scuola secondaria di 1° grado Ricci Muratori*

*Stefania Canosani, responsabile Sportello Unico Polifunzionale Comune RA*

*Roberta Cappelli, Arci Ravenna*

*Nadia Carboni, project manager Ravenna 2019*

*Virginia Carolfi, community manager GINGER gestione idee geniali in Emilia Romagna*

*Marco Cataldo, Comune di Cervia*

*Gianni Cidioli, Comune di Cervia*

*Valentina Crociani, Officina Teodora*

Serena Dal Re, *azienda USL Ravenna*  
Stefano Di Stefano, *Azimut*  
Raffaella Foschini, *Servizi Informativi, Territoriali, Informatici Comune RA*  
Alessandra Gotini, *Start Romagna*  
Nicola Iarocci, *Coder Dojo Ravenna*  
Antonio Kotic, *Comune di Cervia*  
Mario Lanconelli, *responsabile sviluppo progetti e-gov*  
Fabrizio Latrofa, *architetto*  
Maria Grazia Marini, *dirigente turismo e cultura, Comune RA*  
Sabrina Mascia, *Fondazione Flaminia*  
Claudia Mazzoli, *ufficio sviluppo progetti e-gov Comune RA*  
Marco Miccoli, *InstaRavenna*  
Anna Lisa Minghetti, *responsabile dell'area Rete & Wireless Lepida*  
Marcella Montanari, *comunicazione e organizzazione eventi Ravenna 2019*  
Franco Morelli, *opendatabassaromagna.blogspot.it*  
Paola Palmieri, *resp. Servizi Informativi, Territoriali, Informatici Comune RA*  
Monica Palmirani, *Università di Bologna - CIRSFID*  
Marianna Panebarco, *The bRAin*  
Renato Miglio, *responsabile SUAP Comune di Ravenna*  
Roberto Pasi, *coordinatore di CesenaLab*  
Camilla Perondi, *Firmtouch*  
Diletta Pignoledì, *manager culturale Spazio Gerre a Reggio Emilia*  
Eleonora Polacco, *AltelierTerritorio Srl*  
Patrizia Saggini, *Area amm. e innovazione Comune di Anzola dell'Emilia*  
Giulio Cesare Solaroli, *Coder Dojo Ravenna*  
Vittorio Severi, *dirigente area partecipazione e servizi ai cittadini*  
Elia Spadoni, *Network Administrator Spadhausen internet provider*  
Francesco Tortori, *Spazi Indecisi*  
Sergio Totti, *responsabile Decentramento Comune RA*  
Valentina Valbi, *Firmtouch*

# Considerazioni degli assessori



Voglio ringraziare tutti i cittadini, le imprese, le associazioni di categoria, la società civile che hanno partecipato al percorso partecipato dell'agenda digitale del Comune di Ravenna.

Tale progetto, è stato fortemente voluto dall'amministrazione locale ravennate la quale ha capito fin dall'inizio le opportunità e le sfide che possono nascere dal percorso condiviso.

Mi sento di dire che, nonostante la crisi della politica, delle istituzioni e dei valori noi ci siamo voluti mettere in gioco con la consapevolezza dei nostri limiti e con la convinzione che tutti insieme possiamo fare meglio nell'interesse comune.

Credo che a questo punto l'Amministrazione debba saper cogliere le istanze provenienti dal percorso partecipato. Dobbiamo adesso cercare di intervenire in quei settori ritenuti dai cittadini strategici e fondamentali. Mi riferisco, solo a titolo esemplificativo, al superamento del digital divide, al coworking legato alle start up innovative e agli open data. Per quanto concerne il divario digitale nel nostro territorio comunale stiamo lavorando insieme alla Regione Emilia Romagna per cercare di trovare una soluzione tecnica fattibile che deve essere condivisa anche dai cittadini dei vari territori. Lo dobbiamo fare per Ravenna che merita il superamento di questa debolezza. La nostra città deve essere competitiva e all'avanguardia anche nel settore delle comunicazioni digitali.

Il progetto, tuttora in corso, del Comune di Ravenna di coworking legato alle start up innovative, si propone di favorire lo sviluppo di un sistema economico innovativo per il contesto urbano ravennate tramite la crea-

zione di un centro di condivisione di saperi che accolga e faccia crescere startup a vocazione tecnica scientifica culturale. L'Amministrazione sta cercando di trovare delle risorse pubbliche per riqualificare un edificio industriale localizzato nella zona della darsena. L'idea è quella di creare un luogo fisico e mentale per lo sviluppo di una cultura della collaborazione nel quale possano trovare spazio l'espressione e la condivisione di capacità creative e imprenditoriali di giovani, start up innovative e realtà produttive consolidate nel territorio. Tale progetto, se attuato, può rappresentare una risposta adeguata alle esigenze di una cittadinanza sempre più dinamica che, davanti alla crisi, attiva processi dal basso per trovare la propria missione nella società.

Per quanto riguarda gli open data ritengo, come è emerso nel corso del percorso intrapreso, che rappresentino una grossa opportunità per i cittadini. Attraverso la pubblicazione dei dati aggregati aperti da parte della Pubblica Amministrazione il cittadino ha la possibilità di verificare in modo concreto la qualità dei servizi erogati e allo stesso tempo può controllare l'azione di governo dell'ente locale.

In conclusione ritengo che dopo questo percorso fatto insieme ciascuno di noi si sia arricchito nel confronto e nell'ascolto dell'altro. La Pubblica Amministrazione, nella sua parte politica e amministrativa, penso che abbia capito quanto, soprattutto in questo periodo, sia fondamentale il confronto con i cittadini e con la società civile.

Adesso, dopo questo lungo percorso, è arrivato il momento di darsi da fare e di agire nell'interesse generale e per il bene della collettività.

Massimo Cameliani

*assessore a Ravenna Digitale e alle Attività Produttive*



Penso che questo percorso di partecipazione sia stato particolarmente importante e significativo per la nostra città. Abbiamo infatti sfatato il mito secondo cui parlare di digitale significa ripiegarsi su tecnicismi e specialismi che interessano e riguardano i professionisti delle ITC.

Durante i 5 mesi di intenso lavoro in cui la Pubblica Amministrazione si è confronta con cittadini, aziende, associazioni, abbiamo imparato che il digitale, che permea profondamente la vita quotidiana di cittadini e cittadine, si inserisce con forza nel dibattito, attuale e complesso, su democrazia e partecipazione.

Parlando di semplificazione dei servizi ai cittadini abbiamo messo a fuoco il tema centrale per la Pubblica Amministrazione, della formazione dei dipendenti e della capacità dell'Ente, non solo di arricchire l'offerta online dei servizi oggi ancora off-line, ma di trasformare il proprio agire in un vero e proprio pensare digitale.

Allo stesso modo occuparsi di Digital Divide e di alfabetizzazione significa parlare di percorsi di crescita di cittadini e cittadine che abitano il territorio e significa attivare politiche di inclusione sociale e di cittadinanza attiva. Il Comune di Ravenna può vantare esperienze consolidate e di successo per cui i giovani e le associazioni di volontariato si fanno carico in termini di sussidiarietà di trasmettere a cittadini più anziani, un linguaggio e un sapere tecnico importante attraverso cui chi ne è ancora escluso, possa rimanere agganciato alla realtà e al mondo che ci circonda.

Ancora, il percorso di partecipazione Agenda Digitale Locale ha fatto emergere come le politiche digitali possono andare a sostenere un territorio come il nostro tanto ricco di potenzialità turistiche. Ampliare le possibilità e le risorse, migliorare la qualità e il profilo della città, sono obiettivi che l'Agenda Digitale Locale deve perseguire e considerare come delle priorità.

Abbiamo infatti condiviso e messo in evidenza come le politiche di innovazione digitale rappresentino la chiave d'accesso al futuro: una Pubblica Amministrazione capace di liberare dati, fornisce le possibilità di individuare nuove opportunità di lavoro. CreativeLab, distretti creativi, coworking sono progetti a cui l'Amministrazione Comunale sta lavorando.

do perchè crede che condividere saperi e conoscenze possa essere un'azione importante per orientare l'identità di un quartiere e per accelerare processi di rigenerazione urbana.

Ancora una volta dunque sono grata ai tanti cittadini e cittadine, aziende e associazioni che hanno partecipato a questo percorso testimoniando come i processi partecipativi fanno incontrare saperi specialistici e conoscenze territoriali, valorizzano le interazioni tra cittadini e amministratori e come sono in grado di favorire il senso di responsabilità nella costruzione e nella cura dell'interesse pubblico e della comunità.

Valentina Morigi

*Assessora alla partecipazione*



## IL GRUPPO DI LAVORO

Assessorato Ravenna Digitale assessore M. Cameliani

Assessorato alla Partecipazione

assessora V. Morigi, capoarea V. Severi, facilitatrice B. Domenichini

Servizi Informativi, Territoriali e Informatici

dirigente M. Brandi, P. Palmieri, M. Lanconelli, R. Foschini, C. Mazzoli

Ufficio Comunicazione P. Cevoli, M. Miserocchi, E. Soglia

Villaggio Globale A. Caccia e S. Pelloni, con il contributo di U. Pantoli

Kalamun Roberto Pasini

## VILLAGGIO GLOBALE

Progetta e conduce progetti di partecipazione dal 2007 al fine di coinvolgere la cittadinanza e tutti i portatori di interesse nelle piccole e grandi sfide di interesse collettivo. Si tratta di percorsi di innovazione sociale impostati sull'inclusività e la creatività ma condotti con un metodo di lavoro che consente di elaborare proposte ragionate e condivise, decisioni o mediazioni tra interessi diversi.

Applichiamo gli strumenti e il metodo della partecipazione e della ricerca azione sociale in diversi ambiti: dalla vivibilità e cura dei quartieri (CittA@ttiva e conTATTO a Conselice), alla progettazione urbanistica (La Darsena che vorrei), all'innovazione digitale (Agenda Digitale partecipata), all'innovazione dei servizi sociali (nuovo Consultorio Giovani dell'AUSL a Ravenna e riprogettazione dei corsi di preparazione alla genitorialità a Ravenna, Lugo e Faenza).

Realizziamo eventi partecipativi per percorsi gestiti da altri, per esempio per Ravenna 2019 abbiamo ideato e condotto Agorà nel 2013, per condividere e implementare le idee arrivate grazie alla Open Call del 2012. Un evento di due giorni con 500 persone, un grande clima, 20 gruppi di lavoro e risultati concreti.

Villaggio Globale è una Cooperativa Sociale fondata nel 2005 da un gruppo di professionisti e volontari. Si occupa anche di Commercio Equo e Solidale, formazione nelle scuole, progetti di sostenibilità ambientale ed inclusione sociale. Attualmente ha 130 soci di cui 6 lavoratori e diversi collaboratori.

[www.villaggioglobale.ra.it](http://www.villaggioglobale.ra.it)

Andrea Caccia e Stefania Pelloni  
[sociale@villaggioglobale.ra.it](mailto:sociale@villaggioglobale.ra.it)



Ravenna, 31 Gennaio 2014

*a cura di Andrea Caccia, Barbara Domenichini e Stefania Pelloni  
Progettazione e conduzione del percorso e degli eventi partecipativi  
grafica a cura di Roberto Pasini*

# INNOVARE, INSIEME

Una città può cercare di fare innovazione in diversi modi. Di solito si chiedono consulenze a studi di professionisti affermati e molto capaci, che indicano “la strada” o “risolvono problemi”...

Ma la sfida di innovare insieme, chiamando tutte le persone interessate, è molto più arricchente. Solo i percorsi di partecipazione, di progettazione partecipata e di deliberazione, consentono infatti di attivare quella “intelligenza diffusa” che è la vera risorsa prima delle città.

Per intelligenza diffusa o collettiva intendiamo tutte le persone con le loro esperienze, conoscenze e competenze. Ma non basta: per fare intelligenza collettiva bisogna anche condividere: mettere a disposizione degli altri, e a nostra volta attingere dagli altri. È necessario essere curiosi e saper ascoltare.

E poi interagire: l’intelligenza collettiva è una rete di idee in movimento, che si alimentano reciprocamente e corrono da un estremo all’altro venendo implementate, sperimentate, valutate, applicate. È la disponibilità a collaborare che permette alle idee di circolare e di crescere.

Per questo la sfida dell’innovazione è oggi, ed è sempre stato, farlo insieme. Con passione ma anche con tanto metodo per ottimizzare i risultati. Per essere concreti. Per essere patrimonio di tanti, e non di pochi.

La progettazione partecipata e i processi deliberativi di tipo inclusivo ci servono per fare le cose meglio, per raccogliere più idee e soluzioni, per diffondere conoscenze e anche per reinnamorarsi della cura della città e dell’interesse comune.



Comune di Ravenna

