



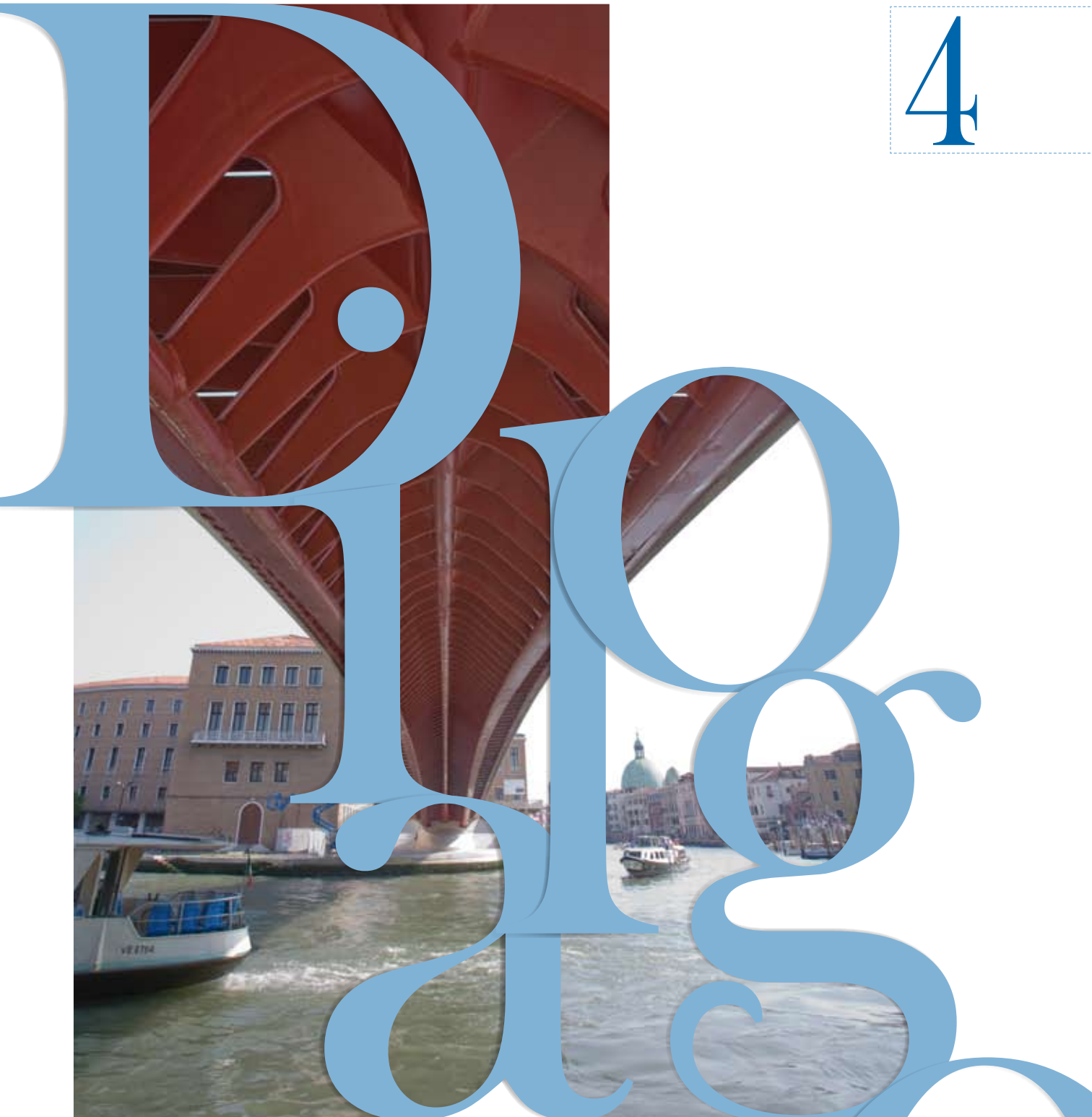
BILANCIO SOCIALE

20  
07

4

ASCOLTARE E CONDIVIDERE

L'innovazione nasce anche dal confronto



LA RELAZIONE CON  
GLI STAKEHOLDER

# 4 LA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER

## VERSO UNA RELAZIONALITÀ CONSAPEVOLE

Nella prospettiva di una Pubblica Amministrazione sempre più attenta e vicina alle esigenze dei cittadini, una corretta informazione, una costante capacità di ascolto, una comunicazione puntuale sono le condizioni di base in grado di dare risposte efficaci alle numerose richieste. Ma informare e comunicare non sono di per sé garanzia né di trasparenza, né di partecipazione alle decisioni.

In questa visione il Bilancio sociale diviene il modello di comunicazione, molto più di un semplice strumento di comunicazione e di un documento di rendicontazione: è un modello di relazione tra le persone che operano nella Pubblica Amministrazione e le persone che con queste si rapportano quotidianamente; è il modo attraverso il quale l'ente Regione offre ai Cittadini l'opportunità di una valutazione condivisa, rispetto alle ripercussioni sociali, di progetti, azioni e strategie pubbliche.

Si tratta evidentemente di un cambiamento culturale di prospettiva nel rapporto Cittadino-Istituzione e nella concezione dell'Ente territoriale come generatore di valore socio-economico per l'intera collettività a cui deve necessariamente rendere conto: è la rappresentazione del superamento dell'Ente come erogatore di contributi e fornitore di servizi. La logica di accountability che presiede a questo processo di cambiamento – e quindi di risposta concreta e reale alle istanze di modifica del rapporto – è un indicatore tangibile di una realtà democratica in evoluzione.

La disponibilità delle istituzioni politiche ad accogliere le richieste provenienti dalla società civile e la capacità di soddisfarle, insieme alla responsabilità politica (verticale) nei confronti dei cittadini che hanno eletto direttamente i loro amministratori e la responsabilità (orizzontale) verso altre istituzioni o soggetti che hanno conoscenze e potere di valutazione (gli stakeholder tradizionalmente intesi) rappresentano le basi di questo cambiamento. Diventa dunque indispensabile che i cittadini siano coinvolti non in modo episodico, ma costantemente informati e in grado di esprimere – attraverso gli strumenti riconosciuti validi per questa relazione – il loro punto di vista, disposti a collaborare in modo costruttivo per il perseguimento del bene pubblico, elemento fondamentale per lo sviluppo e il mantenimento di buone istituzioni democratiche.

Ma chi sono gli stakeholder e come si pone la Regione nei loro confronti?

Di seguito una mappatura delle relazioni con i diversi interlocutori sociali presentata in uno schema di sintesi.

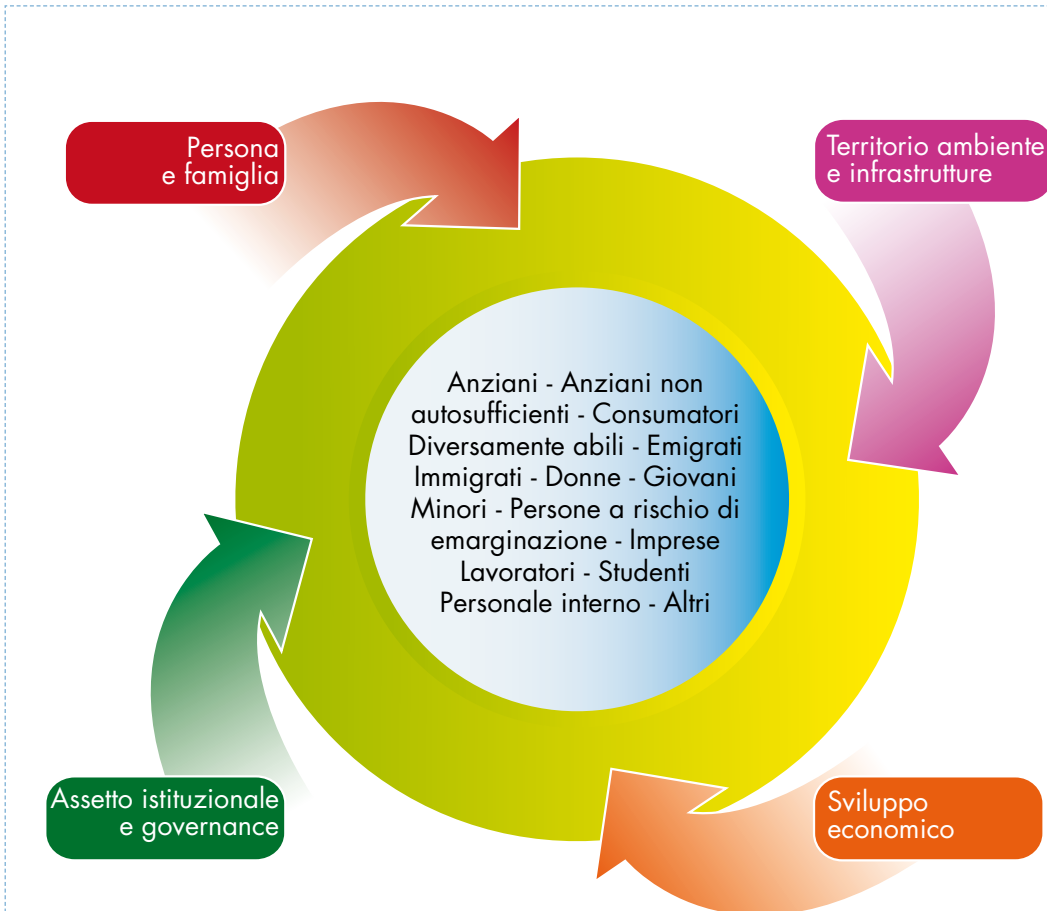


## GLI INTERLOCUTORI SOCIALI DELLA REGIONE DEL VENETO

STAKEHOLDER	RELAZIONE	STRUMENTI E ATTIVITÀ DI DIALOGO
Personale regionale	Il lavoro permette alla "macchina regionale di funzionare	Formazione Comitato per le Pari Opportunità Intranet
Associazioni di Categoria Organismi Sindacali Enti Camerali Altre rappresentanze	Interlocutori istituzionali sui temi del lavoro e dell'occupazione, partecipano alla definizione delle politiche regionali sui temi di pertinenza	Incontri periodici Tavolo di concertazione Tavolo di partenariato Workshop tematici Convegni Forum Portale regione ELABORANDO CREL
Enti territoriali Enti strumentali e aziende regionali Aziende ULSS Enti, associazioni e istituzioni private Enti, associazioni e istituzioni pubbliche	Soggetti ai quali la Regione trasferisce le risorse perché realizzino in modo efficiente i servizi demandati partecipano alla definizione delle politiche regionali sui temi di competenza	Incontri periodici Tavoli tecnici e commissioni Monitoraggio Workshop tematici Convegni Forum Fiere Portale regione E-LABORANDO

I cittadini del Veneto, ovvero i beneficiari finali degli interventi regionali, realizzati direttamente dalla Regione o attraverso i trasferimenti alle precedenti tipologie di interlocutori istituzionali, sono il cuore pulsante del sistema: come già visto nei capitoli precedenti, attraverso un'opportuna combinazione di visioni strategiche, programmazione, risorse e governance, la Regione trasforma le cifre di bilancio in miglioramento della qualità di vita dei cittadini ed in aumento del contesto competitivo per le imprese. La creazione di benefici per lo sviluppo sociale ed economico del Veneto e dei suoi abitanti, nelle diverse "tipologie" in cui sono definiti gli interlocutori sociali finali (tipologie spesso sovrapposte e sovrapponibili, es. giovane/studente/sportivo, donna/madre/imprenditrice), è il valore guida che ispira le quattro aree strategiche in cui, a partire dalla programmazione, si sviluppa l'intervento regionale.





## LA RETE PER COSTRUIRE E CONSOLIDARE RELAZIONI

L'esperienza della rete rappresenta un elemento consolidato nelle politiche di comunicazione della Regione del Veneto. Da qualche anno, infatti, l'orientamento al dialogo e al confronto aperto con le forze sociali ed economiche per giungere a scelte programmatiche condivise avviene anche attraverso le nuove tecnologie.

Nel 2006 prende corpo la prima fase del progetto "E-LABORANDO *e-democracy per il Bilancio Sociale*", inserito nel progetto globale "Veneto *e-Democracy*" (Ven.e-d) nato con l'obiettivo di promuovere la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni, attraverso l'uso delle tecnologie informatiche.

Il Progetto si è avvalso della collaborazione delle strutture organizzative della Giunta, del Consiglio regionale e della Provincia di Rovigo, nell'ambito delle iniziative promosse dal CNIPA per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (*e-democracy*), promosso dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie (MIT).

Grazie a Ven.e-d sono dunque stati realizzati strumenti informatici e metodi di lavoro, diffusi gratuitamente agli Enti locali del Veneto così da avviare iniziative autonome di *e-democracy*.

**E-LABORANDO**, portale specificamente dedicato ai temi e alle buone prassi di rendicontazione sociale, rappresenta una "piazza virtuale", il luogo di incontro e di confronto sul web tra la Regione e gli interlocutori sociali, stakeholder organizzati o semplici cittadini. Il Progetto ha ricevuto nell'aprile 2008 il riconoscimento "Leone dell'Innovazione e della Qualità" al termine della rassegna "Dire&Fare nel Nordest" dedicata ai temi dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione locale, premio istituito con l'obiettivo di far conoscere progetti di qualità o innovativi, di buon impatto per le popolazioni amministrate e per le organizzazioni territoriali locali, esperienze qualitative di eccellenza nell'Amministrazione Pubblica, riproducibili in tutti gli Enti.

The screenshot shows the website 'E-laborando - E-democracy per il Bilancio Sociale'. The browser address bar shows 'http://e-laborando.regione.veneto.it/'. The page layout includes a top navigation bar with the 'e-Laborando' logo and a main content area with a large graphic of the logo. The text in the main area describes the project as an open e-democracy platform for social and economic stakeholders. A sidebar on the left contains navigation options like 'Home', 'News', and 'Area riservata'. A sidebar on the right lists 'BILANCIO SOCIALE' and 'RESPONSABILITÀ SOCIALE' with various document and site links. A 'News recenti' section at the bottom lists several articles from 2008.

Nel corso del 2007 gli stakeholder coinvolti attraverso incontri reali (workshop e seminari di formazione) e numerosi contatti virtuali sono stati numerosi; grazie alla rete delle reti, le relazioni si sono intensificate, consolidate, concretizzate. La consapevolezza della necessità della cultura della responsabilità sociale diffusa si afferma, così come le positive ripercussioni organizzative nell'Amministrazione, grazie all'adozione sistematica di una condotta socialmente responsabile. I portatori di interesse per E-LABORANDO sono stati coinvolti seguendo la mappatura prevista dalle linee guida del Progetto. La loro identificazione può essere ricondotta ai diversi "mondi" di appartenenza:

- la scuola

gli studenti e gli insegnanti delle ultime classi degli Istituti superiori, incontrati nelle scuole e in alcuni appuntamenti istituzionali ("Job&Orienta", "Dire&fare nel Nordest")

- il lavoro

le rappresentanze istituzionali degli Enti camerali, le Associazioni di categoria, gli Organismi sindacali e le Rappresentanze degli ordini professionali, incontrati sia in occasioni istituzionali (tavoli di concertazione, incontri tecnici) sia nel corso di eventi formativi

- gli Enti locali territoriali

i rappresentanti di Comuni, Province, ANCI, URPV, Comunità montane, Aziende ULSS, Agenzie regionali, incontrati in convegni, seminari di formazione e in alcune tappe del Progetto, e per i quali è previsto un significativo sviluppo applicativo nel progetto

- il Terzo settore

il non profit e il settore del volontariato, le associazioni e le istituzioni che promuovono la responsabilità sociale sul territorio, ascoltati ed incontrati in alcuni incontri informali per verificare le condizioni di fattibilità di una responsabilità sociale diffusa sul territorio, in grado di coinvolgere i diversi attori in un progetto orientato al benessere sociale

- il Personale regionale

il progetto nella sua complessità ha coinvolto direttamente numerose strutture interne dell'Ente; l'informazione e la comunicazione sono state attivate per i pubblici interni sia attraverso gli strumenti della rete che con incontri di presentazione.



### E-LABORANDO alcuni indicatori dell'attività sviluppata attraverso il portale e la formazione (dati al 31.12.2007)

- Oltre 616.000 accessi
- 1.820 iscritti alla newsletter
- 250 iscritti all'Area Riservata
- Oltre 1.000 studenti incontrati nei 5 Istituti coinvolti nel progetto
- 3 forum attivati in tema di Pari Opportunità, Innovazione e Bilancio sociale
- Più di 500 esperienze di 206 Enti (dedicate alla Rendicontazione sociale, all'e-democracy e al Bilancio di genere) raccolte e rese disponibili on line
- 500 questionari compilati dai diversi stakeholder per valutare i servizi e i contenuti del portale
- Oltre 3.500 i soggetti (Enti locali, Associazioni di categoria, Terzo settore, ecc.) a cui è stata inviata documentazione sul Bilancio sociale della Regione

La responsabilità sociale nell'Amministrazione Pubblica si coniuga dunque con la realizzazione di programmi di sviluppo concertati che prevedano la partecipazione allargata degli attori del territorio ai processi di cambiamento sociale ed economico. Da qui nasce l'esigenza di fornire ai cittadini e a tutti gli stakeholder individuati, strumenti, metodologie e tecnologia in grado di garantire alla comunità un'informazione trasparente, accessibile e condivisa del proprio operato in termini di obiettivi posti e risultati ottenuti.

La comunicazione, dunque la possibilità di interagire, diventa uno strumento utile, se non indispensabile, per costruire un patrimonio condiviso di significati e di pratiche su cosa si intende per interesse pubblico. E il Bilancio sociale è il modello per eccellenza di questa comunicazione, che la Regione del Veneto rende disponibile e accessibile attraverso la rete, consapevole dell'importanza delle nuove tecnologie per costruire nuovi modelli di conoscenza.

