



Dialogare per crescere insieme
Il capitale umano è la principale risorsa

4 La relazione con gli *stakeholder*

4 La relazione con gli *stakeholder*

UNA VISIONE PROIETTATA AL FUTURO: DAGLI STAKEHOLDER AI PROCESSI DECISIONALI INCLUSIVI

Per la sua natura di ente “multifunzione” la Regione si pone in relazione e può dialogare con tutti i Cittadini.

Più che uno *status*, la Cittadinanza è intesa come il patrimonio della persona che sintetizza la propria appartenenza alla comunità come una rete di relazioni, che vive nella comunità e che necessariamente implica un rapporto di dare/avere, sia tra i singoli cittadini che tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione.

Affinché la rete di relazioni di una comunità dinamica, positiva e orientata al futuro sia vitale, è necessario un minimo comune denominatore: la fiducia reciproca e proprio questa esigenza di fiducia, insieme alle trasformazioni avvenute nelle modalità di comunicazione (Internet), è l'elemento che ha maggiormente modificato e trasformato il rapporto tra Cittadino e Pubblica Amministrazione.

Una corretta informazione, una costante capacità di ascolto, una corretta comunicazione sono le condizioni di base, i prerequisiti, in grado di dare risposte efficaci ai diritti del Cittadino e alla sue esigenze di informazione.

Ma tutto questo non è sufficiente. Informare e comunicare non sono di per sé garanzia né di trasparenza, né di partecipazione alle decisioni. Affinché ci sia democrazia e partecipazione autentica nella gestione del bene comune è necessario che la comunicazione sia continuativa, organizzata, trasparente ma, soprattutto, bi-direzionale. Il destinatario del messaggio (il cittadino) deve, cioè, poter comunicare, dialogare e interagire con il mittente (la Pubblica Amministrazione) in tutte le fasi del processo.

Solo in questa visione il Cittadino diviene un vero stakeholder (to hold a stake = avere, portare un interesse) della Pubblica Amministrazione e quindi partner, soggetto in grado di condizionarla nel raggiungimento dei propri obiettivi.

Con il cittadino-stakeholder la Pubblica Amministrazione può e deve costruire una relazione permanente basata su trasparenza, fiducia, ascolto e responsabilità, adottare comportamenti coerenti (“fare quello che dice”), operare per una buona reputazione ad ogni livello.

Questa è la visione della Regione del Veneto, pianificata nei documenti di programmazione istituzionali e messa progressivamente in atto attraverso gli strumenti già realizzati ed in fase di costruzione (verso il bilancio sociale, il bilancio sociale e le sue declinazioni per le diverse tipologie di interlocutori, il progetto di e-democracy per il bilancio sociale, gli incontri del percorso di democrazia partecipata).

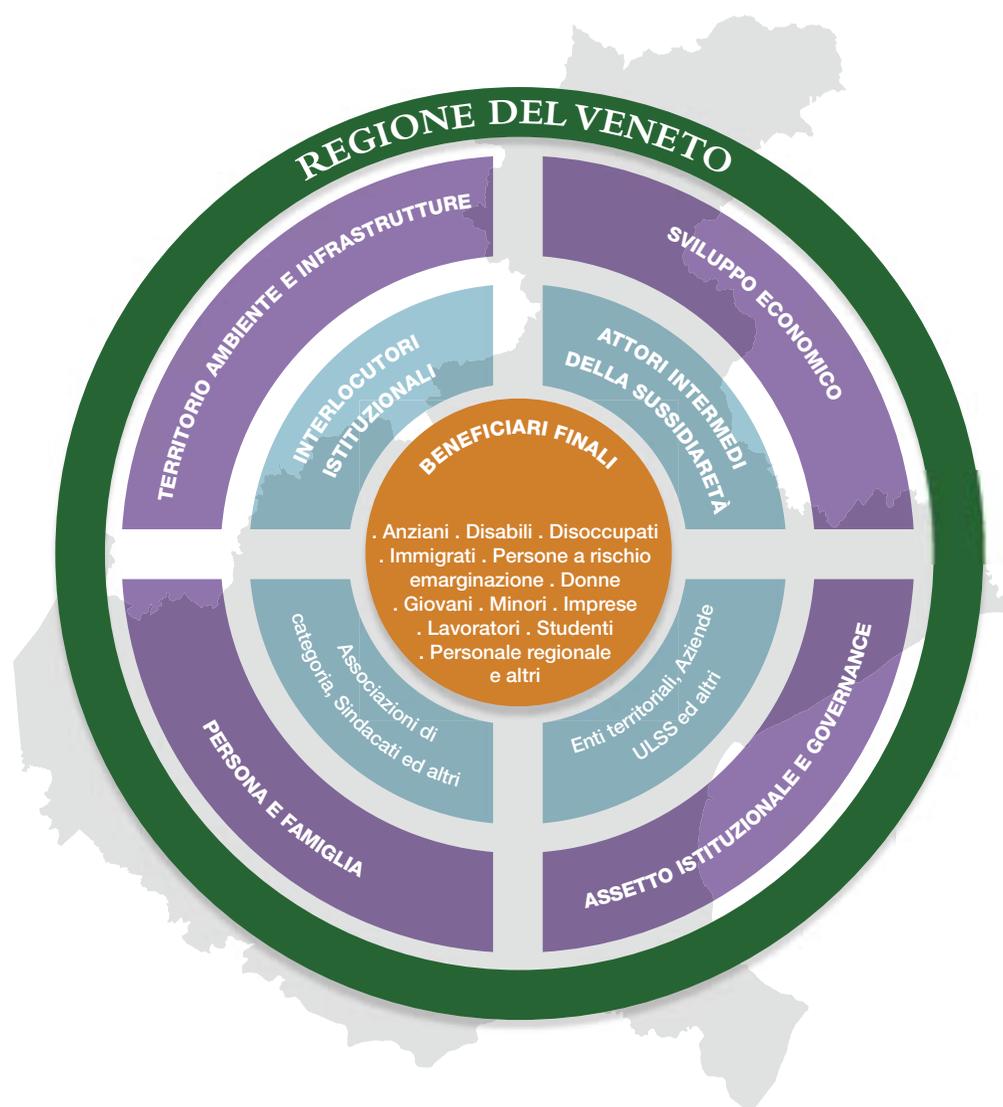
GETTARE IL CUORE OLTRE L'OSTACOLO

Segmentare, posizionare, “direzionare” gli interventi e le azioni istituzionali non basta: è il capitale umano il valore più grande, la base su cui costruire il Veneto del futuro.

Al centro di questa visione strategica c'è sempre l'uomo, il cittadino, tutti i cittadini del Veneto, perché il Veneto è una Regione che mette al centro del suo impegno le esigenze, le necessità e le aspirazioni di tutte le persone che in questo territorio vivono, crescono e lavorano. È una Regione che investe risorse per sostenere e consolidare il capitale umano perché le famiglie, i giovani, gli anziani, le imprese, le donne, ecc., rappresentano la principale ricchezza per lo sviluppo competitivo del Veneto.

La consapevolezza nitida è che per valorizzare l'identità veneta bisogna costruire un orizzonte strategico in un'ottica di apertura e che diventa indispensabile investire in conoscenza a tutti i livelli. Perché il futuro è sempre più "in quei Paesi che sanno investire nei propri cittadini. Perché il capitale umano è sempre più importante; perché non basta possedere materie prime per prosperare; perché le persone e non le risorse o le macchine determinano già, ma lo faranno sempre di più, la nostra ricchezza. Le persone sono importanti; il fattore più importante sarà legato a come i Paesi tratteranno la propria cittadinanza, permettendo a tutti di partecipare in modo moderno alla vita della società", così come prospetta nella sua visione dell'umanità del futuro prossimo venturo, Gary Becker, premio Nobel per l'Economia nel 1992.

Le persone dunque, i Veneti; nel dettaglio la rappresentazione degli interlocutori sociali a cui la Regione del Veneto rende conto (e naturalmente dialoga ed invita a farlo anche attraverso la rete) seguendo le macro-aree di attività (Persona e famiglia - Territorio ambiente e infrastrutture - Sviluppo economico - Assetto istituzionale e *governance*) standardizzate nel Bilancio sociale.



E-LABORANDO LE TAPPE DEL PERCORSO: FRA RETI E RELAZIONI

La Regione ha intrapreso da tempo una politica di comunicazione orientata al dialogo e ad un confronto aperto con le forze sociali ed economiche per giungere a scelte programmatiche basate sulla condivisione. La concertazione diviene così il nucleo fondante nella definizione delle politiche di programmazione regionale e mette in atto un sistema di monitoraggio sui processi di governo e sull'azione generata con un controllo sull'efficacia degli investimenti. Questa nuova forma di concertazione trova espressione sia attraverso gli strumenti previsti istituzionalmente dalla programmazione, come i patti territoriali, sia con l'adozione di pratiche innovative di rendicontazione come quella del Bilancio sociale, sia con soluzioni tecnologicamente avanzate di democrazia elettronica, strumenti di comunicazione, oltre che di governance, arricchiti da un dialogo costante con gli interlocutori sociali.

Vede la luce in questo contesto, nel corso del 2006, il progetto E-LABORANDO *e-democracy per il Bilancio sociale*, inserito nel progetto globale "Veneto E-Democracy".

E-LABORANDO è una "piazza virtuale", il luogo di incontro e di confronto sul web tra la Regione e gli interlocutori sociali sui temi affrontati dal Bilancio sociale.



Comune di Vicenza, Sportello Informagiovani

Applicare gli strumenti della democrazia elettronica per informare, sensibilizzare, coinvolgere, educare, dare visibilità ai processi che sottendono al Bilancio sociale, significa in ultima analisi rafforzare la relazione tra cittadino e istituzioni.

Il *networking* da virtuale diventa operativo, promuovendo e consolidando una rete informativa di soggetti pubblici e privati in grado di dialogare sui temi del Bilancio sociale e sulle esigenze ad esso collegate.

Se l'obiettivo di E-LABORANDO è la diffusione e la crescita della cultura del *reporting* sociale con l'ausilio delle tecnologie della rete, attualizzando il passaggio dal Bilancio Sociale come strumento di comunicazione e strumento di governance al Bilancio Sociale come strumento di democrazia partecipata, sono ulteriormente definiti gli obiettivi strategici del progetto:

- promuovere l'e-democracy per stimolare nuove forme di partecipazione attiva degli interlocutori sociali;
- informare, sensibilizzare, coinvolgere per diffondere buone pratiche sull'utilizzo del Bilancio sociale;
- creare una "cultura della consapevolezza", della responsabilità sociale, specialmente nelle giovani generazioni.



Grazie alla rete delle reti, le relazioni tra gli stakeholder si sono intensificate, consolidate, concretizzate in numerosi incontri (*workshop* e seminari di formazione) che hanno segnato le tappe importanti del progetto e hanno dato agli interlocutori sociali l'occasione di un confronto in diretta.

Gli incontri sono stati numerosi e proficui. Gli stakeholder, appartenenti a diversi contesti di riferimento, sono stati coinvolti nella discussione. Di seguito una breve carrellata sugli incontri:

IL MONDO DELLA SCUOLA

gli studenti e gli insegnanti delle ultime classi degli Istituti Superiori, incontrati a Verona a "Job&Orienta - Salone nazionale dell'orientamento, della scuola, formazione e lavoro" - per il lancio in anteprima del progetto, visitati dallo staff del progetto negli incontri itineranti per la presentazione del Bilancio sociale (Liceo Classico "Bocchi" e Istituto Tecnico per Ragionieri e Geometri "Maddalena" di Adria, Istituto Tecnico Salesiano "San Zeno" di Verona, Collegio salesiano "Astori" di Mogliano Veneto e Liceo Ginnasio "Giorgione" di Castelfranco Veneto).



IL MONDO DEL LAVORO

le rappresentanze istituzionali degli Enti camerali, le Associazioni di categoria, gli Organismi sindacali e le Rappresentanze degli ordini professionali, incontrate nei *workshop* di approfondimento dedicati a lavoro, occupazione, formazione e innovazione, in particolare nell'incontro "Ricerca, Sviluppo & Innovazione: possibili sinergie tra pubblico e privato nella realizzazione degli interventi della Regione".

GLI ENTI LOCALI

i rappresentanti di Comuni, Province, ANCI, URPV, Comunità Montane, Aziende ULSS, Agenzie Regionali incontrati nei seminari di formazione e nelle numerose presentazioni del Progetto (Venezia, Padova, Rovigo, Verona, Treviso).

IL TERZO SETTORE

inteso in senso allargato, compresi l'associazionismo, il non profit e il settore del volontariato, le associazioni e le istituzioni che promuovono la responsabilità sociale sul territorio. Gli interlocutori sociali, oltre che nei seminari di formazione, sono stati coinvolti nel *workshop* dedicato a "*Welfare Community* e sussidiarietà: aspetti e contributi del Terzo settore nelle politiche regionali venete" realizzato a Padova nell'ambito di "Civitas", mostra convegno della solidarietà e dell'economia sociale e civile. Durante l'evento sono state discusse la possibilità e le condizioni di una responsabilità diffusa a livello di territorio, in grado di coinvolgere gli enti pubblici, il volontariato, l'associazionismo, le imprese in un progetto complessivo orientato al benessere sociale.

IL PERSONALE DELLA REGIONE

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.

I MEDIA

non si tratta in questo caso di uno stakeholder quanto piuttosto di un pubblico influente, in grado cioè di orientare opinioni e atteggiamenti dei cittadini. Deve essere ricordato che le diverse fasi di E-LABORANDO, le sue caratteristiche, gli obiettivi e la strategia complessiva sono state presentate alla stampa e agli altri organi di informazione in sede istituzionale. Il ruolo irrinunciabile dei mezzi di informazione rappresenta, infatti, un prezioso contributo alla divulgazione dei temi di interesse per gli interlocutori sociali.

Una Pubblica Amministrazione efficiente e trasparente nelle sue linee d'azione e nella sua attività di rendicontazione, in grado di rendere disponibile in modo semplice ed in tempi veloci l'ingente patrimonio informativo, rappresenta un fattore di competitività per l'intero Paese nel percorso di innovazione intrapreso con la trasformazione dall'*e-government* all'*e-democracy*; anche il Veneto ha scelto consapevolmente questo percorso di democrazia partecipata per raccogliere in modo diretto le istanze dei cittadini, di qualunque natura esse siano.

Perché sempre più importante risulta essere parlare, ascoltare, essere legittimati a parlare, saper ascoltare: un meccanismo semplice ma decisivo, per costruire una Amministrazione pubblica moderna ed europea. Una Amministrazione pubblica degna di questo nome. Mezzi, occasioni, strumenti ci sono: la parola, ora, passa ai cittadini.



<http://e-laborando.regione.veneto.it>

