

L'informazione e la partecipazione dei cittadini nell'esperienza verso la sostenibilità

Numerose sono le iniziative di sensibilizzazione, educazione e informazione ambientale promosse dal Comune di Ravenna per gettare le basi sulle quali costruire esperienze verso uno sviluppo coerente al concetto di sostenibilità.

I due processi più significativi per il coinvolgimento dei cittadini sono Agenda 21 locale e Bilancio ambientale. L'esperienza del Comune di Ravenna nel percorso verso la sostenibilità.

Tra i molti progetti realizzati dal Comune di Ravenna, due rivestono particolare importanza per la potenzialità di innescare un cambiamento strutturale nei meccanismi decisionali in materia ambientale e nell'ottica della sostenibilità: *Agenda 21 Locale* e *Bilancio Ambientale*.

Quella della sostenibilità è una strategia ambiziosa promossa a livello mondiale da élite tecnico scientifiche, da politici e imprenditori illuminati nonché sostenuta da una società civile sempre più attenta e si propone di riformare e ridefinire un futuro più attento ai valori ecologici, alla giustizia sociale e al rinnovamento della democrazia. All'interno di questa strategia l'informazione e la partecipazione dei cittadini rivestono un ruolo centrale ed essenziale.

Facendo da questa premessa, e facendo riferimento al campo di indagine della ricerca di cui vengono presentati i risultati in queste pagine, si possono sinteticamente illustrare i passi compiuti dal Comune di Ravenna nell'atti-

vazione del processo di Agenda 21 (A21L) e nell'adozione di un proprio Bilancio ambientale in modo integrato e sinergico creando così le basi per una loro maggiore efficacia.

Per elencare in maniera sintetica, ovviamente non esaustiva, i punti di contatto fra loro possono essere ricordati i seguenti:

- la definizione delle priorità e la richiesta di valutazione degli indicatori proposti per il Bilancio ambientale è stata portata avanti con il contributo degli stessi soggetti partecipanti ad Agenda 21 locale

- i gruppi tematici di A21L hanno strutturato i loro lavori secondo la lista degli ambiti di competenza (i grandi temi) individuata e utilizzata per il Bilancio ambientale

- gli indicatori utilizzati nel Bilancio ambientale, nella Relazione sullo stato dell'ambiente e nel Piano di azione locale saranno in buona parte gli stessi

- la realizzazione del documento "Le politiche ambientali del

Comune di Ravenna" che evidenzia la cosiddetta "Agenda 21 inconscia" ossia le azioni già messe in campo da parte dell'ente e rispondenti ai principi della sostenibilità

- facilitare l'integrazione con gli strumenti di programmazione e gestione correntemente utilizzati Agenda 21, così come definita a Rio rimane il punto di riferimento all'interno del quale governi nazionali, autorità locali e portatori di interesse si muovono.

Inoltre assume per i governi locali, una caratteristica fondamentale che è quella di essere innanzitutto un processo di governance, mirato a coinvolgere le rappresentanze organizzate dei cittadini nei processi decisionali per lo sviluppo del territorio.

Da Rio ad oggi si sono definiti altri strumenti applicativi, la cosiddetta "cassetta degli attrezzi" che i governi locali possono utilizzare per rendere efficace ed efficiente la loro azione politica. Uno di questi è proprio la contabilità ambientale e la costruzione di bilanci ambientali degli enti.



IL PROCESSO DI AGENDA 21 RAVENNA

Il Comune di Ravenna ha aderito alla Carta di Aalborg nel dicembre del 2000 avviando nel contempo il proprio processo di A21L con l'approvazione da parte del Consiglio Comunale di un Progetto denominato "A21 RA"

E' seguita l'adesione al Coordinamento italiano Agende 21, struttura promossa volontariamente tra gli enti che adottano Agenda 21 che soddisfa le esigenze di coordinamento, confronto e valorizzazione delle esperienze di A21L in Italia.

Il processo si è articolato in due fasi, una interna e una esterna all'Amministrazione.

La fase interna ha coinvolto il Consiglio nel momento dell'adesione alla carta di Aalborg e dell'approvazione del progetto A21-RA che ha segnato l'avvio del processo. Successivamente in Direzione generale sono stati presentati e condivisi filosofia e obiettivi di A21L individuando fasi e ipotesi di intervento.

Tra esse in particolare la valoriz-

Live Home Page Apple ITools <http://www.nsf-isc.org/info/links.html> <http://www.arpa.emr.it/pisconca/index.htm>

Preferiti Cronologia Cerca Introdurre Contattare pagina

Comune di Ravenna - Sito Ufficiale

RAVENNA

vuoi sapere su Ravenna: una città d'arte, di cultura, di sv
● servizi on line
● notizie di copertina
● scrivi al Sindaco
Ravenna meteo
WECommunity
mappa del sito
info su Ravenna
english version
crediti

partner di R@Cine

TURISMO A RAVENNA RAVENNA EVENTI



zazione delle iniziative esistenti già ispirate alle logiche di Agenda 21 ("Agenda 21 inconscia"). Questo momento di ricognizione interna effettuata mediante interviste ad assessori e dirigenti, è confluito in un documento propedeutico alla definizione del Bilancio ambientale dal titolo "Le politiche ambientali del Comune di Ravenna".

E' questo un altro momento di integrazione tra i due processi.

La fase esterna si concretizza con l'attivazione di un workshop di simulazione partecipata secondo la metodologia di lavoro suggerita dalla Commissione europea (EASW) che ha coinvolto un'ampia gamma di portatori di interesse.

Si è trattato di un primo momento di presentazione, e conoscenza della metodologia di lavoro applicata ai processi di A21L.

Tale workshop ha consentito di individuare spunti sulle criticità, priorità di intervento e temi sensibili da approfondire nei successivi workshop tematici tipici del processo.

E' stato poi avviato ufficialmente, nel maggio del 2002, il Forum come strumento di partecipazione dove sono rappresentati gli interessi legittimi del territorio locale articolato in gruppi e attraverso il quale giungere alla stesura di un Piano di azione locale per lo sviluppo sostenibile per la città di Ravenna (Pal)

Obiettivi dichiarati del Forum sono:

- confrontare idee, esperienze, progetti
- discutere obiettivi e orientamenti generali, valutare lavori in corso dei gruppi tematici
- proporre e formalizzare il Piano di azione locale del Comune che dovrà individuare gli obiettivi e le singole azioni che i vari soggetti pubblici e privati dovranno attuare.

Il proseguimento del processo di A21L è stato reso possibile anche grazie all'ammissione a cofinanziamento da parte della Regione Emilia-Romagna all'inizio del 2003 e nel giugno 2003 è stato convocato un secondo Forum di Agenda 21 per approfondire gli approcci e le iniziative ispirate allo sviluppo sostenibile e per approvare il proprio regolamento.

Il Forum si è inoltre dotato di una segreteria tecnica con compiti di coordinamento, monitoraggio e verifica del processo.

I lavori si sono articolati in gruppi tematici di lavoro che hanno lavorato su alcune delle tematiche già individuate come ambiti di competenza nella definizione del Bilancio ambientale:

- mobilità
- verde pubblico privato e sistemi naturali
- sviluppo urbano
- rifiuti

Partendo dalla prima fase pilota che il Comune ha avviato, il processo ha visto il Forum lavorare per tredici incontri, due dei quali erano plenarie, ha coinvolto complessivamente più di 500 *stakeholder*, con una media di circa 43 partecipanti ad incontro. Il tema centrale affrontato in ben tre incontri è stato quello della mobilità, trattato sotto diversi aspetti: il traffico, l'inquinamento la viabilità ciclabile.

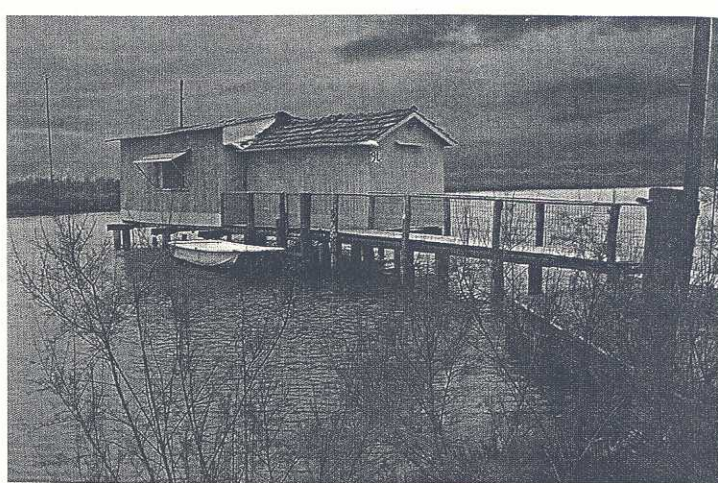
Si sono individuati poi come temi maggiormente sensibili per il Comune la gestione degli spazi naturali e la gestione dei rifiuti.

L'altra fase parallela che ha coinvolto il Forum ha riguardato il processo di approvazione del Psc (Piano strategico comunale), il Forum è stato invitato dal Comune, in particolare dagli Assessorati all'Urbanistica e ambiente e Mobilità a pronunciarsi per integrare, con indicazioni e suggerimenti il Documento preliminare al Psc.

Si è trattato di un importante e significativo momento di partecipazione e condivisione che ha coinvolto complessivamente 127 soggetti del Forum di Agenda 21 Locale, con una media di 25 partecipanti a incontro.

Un riferimento particolare meritano i workshop di presentazione e discussione del Documento preliminare al Psc (primo dei tre documenti finalizzato alla revisione del Prg 93 in base alla nuova legge regionale) che hanno coinvolto i soggetti del Forum di Agenda 21 locale in una esperienza di programmazione partecipata.

Quindi, anche Agenda 21 è stata coinvolta nel processo che ha portato all'accordo di pianifica-



zione che, basandosi su scelte strategiche condivise e concertate, permetterà di elaborare il Psc in modo più efficace e di abbreviare i tempi di approvazione del Psc stesso. Molte delle indicazioni e priorità risultanti dal lavoro di questi tre gruppi di lavoro sono state infatti già integrate nel documento preliminare al Psc.

IL PIANO DI AZIONE

L'attività dei questi gruppi di lavoro sviluppata all'interno dei workshop tematici ha portato alla individuazione di obiettivi e priorità sui vari temi trattati che devono ora confluire nel documento finale: il Piano di azione locale per la sostenibilità del comune di Ravenna.

Il Piano di azione locale è stato presentato il 29 maggio 2004 unitamente alla presentazione della Relazione sullo stato dell'ambiente. Questo documento definisce un programma di azioni da concretizzare per raggiungere gli obiettivi prefissati e indica tutti gli attori responsabili della loro attuazione.

In seguito il Piano d'Azione verrà

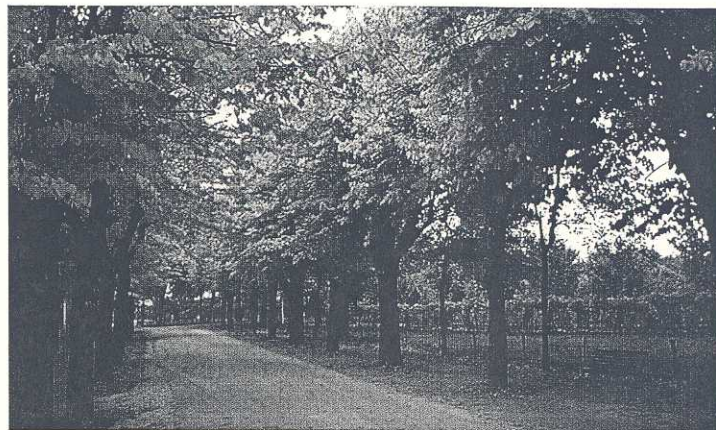
- adottato formalmente da parte dell'amministrazione locale come documento strategico e di indirizzo per l'attivazione delle future politiche ambientali
- sottoposto a monitoraggio e verifica

INFORMAZIONE

Per meglio divulgare le informazioni su Agenda 21 è stato predisposto un depliant divulgativo ed è stata realizzata una attività di *reporting* su tutti i workshop indirizzata ai partecipanti.

Verrà inoltre attivato il sito di Agenda 21 Ravenna attualmente in fase di costruzione (www.agenda21.ra.it); si tratta di un Forum cittadino on-line con l'obiettivo di coinvolgere, informare e sensibilizzare i cittadini.

Nel sito, oltre a una ricca raccolta di documentazione e informazione sui temi della sostenibilità, sarà possibile seguire tutte le fasi del processo di Agenda 21 Ravenna accedendo ai documenti principali prodotti dal Forum e dai gruppi di lavoro tematici.



Gli obiettivi di questo ulteriore strumento:

- migliorare l'efficacia nella comunicazione dell'amministrazione
- agevolare l'accesso alle informazioni ed alla documentazione su A21L
- migliorare la qualità della partecipazione al processo di A21L
- migliorare la diffusione delle esperienze realizzate
- favorire la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche prioritarie per la città.

IL BILANCIO AMBIENTALE

Il primo Bilancio ambientale del Comune di Ravenna nasce come sperimentazione locale all'interno del progetto Europeo Life denominato Clear (*City and Local Environmental Accounting and Reporting*) che si poneva come obiettivi l'elaborazione e approvazione dei primi bilanci ambientali da parte degli enti partecipanti e la definizione di un nuovo metodo di contabilità ambientale applicabile agli enti locali. La costruzione di un sistema contabile di questo tipo rappresenta un momento di definizione dei riferimenti di controllo per la valutazione degli effetti delle politiche ambientali.

Per questo motivo non si configura come una semplice lista di indicatori ma come un elenco di parametri strettamente connessi alle politiche esplicitate. Il Bilancio ambientale può essere quindi uno strumento idoneo a rilevare, contabilizzare, gestire e comunicare gli aspetti ambientali ma anche sociali ed economici di tutte le politiche e azioni di gestione del territorio.

Il Comune di Ravenna ha approvato il suo primo Bilancio ambientale il 20 maggio 2003 al termine di un anno di sperimentazione che ha coinvolto anche i portatori di interesse aderenti al Forum di Agenda 21 sia per la condivisione dello strumento, sia per la scelta degli indicatori.

Questo strumento permette ai decisori pubblici di spiegare ai cittadini e agli interlocutori privilegiati, quale sia il rapporto tra le risorse affidate e i risultati raggiunti dall'amministrazione in

fondato su un linguaggio condiviso e codificato e che tiene conto delle esigenze della comunità.

Il modello definito dai partner partecipanti al progetto Clear si basa su un primo livello di struttura della rendicontazione costituito dalle Aree di competenza che rappresentano le principali macrocompetenze di una amministrazione locale.

All'interno di ogni Area sono stati individuati gli ambiti di rendicontazione che comprendono sia i temi che stanno alla base della sostenibilità dello sviluppo, sia le competenze attribuite dalla legge su cui l'ente deve, e vuole, rendicontare.

L'insieme di questi ambiti costituisce la base del Sistema di contabilità ambientale.

Obiettivo della definizione del sistema contabile è di costruire un riferimento parametrico che permetta di verificare gli esiti delle politiche ambientali.

Tale sistema è il Piano dei conti, ovvero un sistema di indicatori associati agli ambiti di rendicontazione e quindi correlati alle politiche.

Le fasi di sperimentazione sono state caratterizzate da un primo momento di analisi delle politiche, dei programmi e degli impegni dell'ente in base ad aree e ambiti di competenza già individuati, si è quindi passati alla definizione di una mappatura di portatori di interesse locali da coinvolgere nella condivisione dello strumento e definizione degli indicatori tramite un apposito questionario.

I passi successivi hanno portato alla scelta di indicatori fisici per la rendicontazione, alla rilevazione dei dati e alla creazione di un sistema informativo per la loro raccolta. Infine gli interventi a contenuto ambientale sono stati estrapolati dal bilancio ordinario dell'ente e le spese ad essi relative sono state riclassificate e ricondotte alle aree e ambiti di competenza posti alla base di questo nuovo strumento contabile.

Al termine della sperimentazione che ha portato alla definizione del metodo Clear nasce oggi la Campagna Clear per la diffusione della contabilità ambientale

dagli enti locali partner del progetto europeo.

Le principali finalità della campagna – oltre alla messa a regime del Bilancio ambientale preventivo e consuntivo e il dare risposta alle questioni rimaste aperte al termine del progetto europeo – sono:

- promuovere l'adozione del bilancio ambientale da parte degli Enti locali secondo il metodo messo a punto con il progetto Life-Clear
- diffondere le competenze e le conoscenze

- promuovere l'approvazione di leggi regionali e nazionali per favorire la diffusione della contabilità ambientale
- facilitare la integrazione con gli strumenti di programmazione e gestione correntemente utilizzati.

Carlo Pezzi

Assessore Ambiente e Mobilità

Luana Gasparini

*Responsabile Ufficio Educazione ambientale e Agenda 21 Locale
Comune di Ravenna*

Alberto Drei
Oltre il CRM
Il valore della relazione con il cliente

Alberto Drei
OLTRE IL CRM.
Il valore della relazione con il cliente
Guerini ed Associati, 2004
Pagg. 230, euro 24,00

Molte organizzazioni non hanno ancora avviato politiche organizzative strutturate per applicare il CRM – acronimo per *Customer Relationship Management* – che Alberto Drei nel suo libro “Oltre il CRM – il valore della relazione con il cliente” (edito nel 2004 da “Guerini e associati”) guarda già oltre.

Andare oltre significa aprirsi a problematiche note ed a soluzioni probabili; infatti, coloro che si aspettano di trovare un manuale contenente le regole magiche per le soluzioni ai problemi di relazione coi clienti che affliggono la propria organizzazione hanno acquistato il libro sbagliato, ed è meglio se lo facciano sostituire con qualche “Bignami” organizzativo la cui produzione è, purtroppo, vastissima.

Drei ha avuto, a mio avviso, il merito di scrivere un testo che, seppur focalizzato sulle organizzazioni a vocazione prevalentemente commerciale ma proficuamente utilizzabile anche da chi collabora in organizzazioni differenti, affronta il problema del rapporto col cliente secondo un approccio olistico ed integrato in cui al centro vi è la relazione (nel senso profondo di azione relata) tra due soggetti organizzativi con esigenze specifiche, con culture a volte differenti, con tecnologie e procedure non sempre allineate, ma soprattutto una relazione tra persone inserite in un contesto tecnologico, organizzativo e culturale specifico con la complessità e le problematiche conseguenti.

Il testo recensito è quindi un libro – mi permetto, un bel libro – che affronta criticamente il CRM nelle sue molteplici sfaccettature ed in relazione con gli altri sistemi o strutture aziendali quali il Knowledge Management, il marketing, la comunicazione ed i sistemi informativi; è quindi un testo la cui lettura è consigliata anche ai responsabili ed ai professional delle succitate strutture organizzative.

Michele Banzi,
*Area Pianificazione e controllo direzionale
Arpa Emilia-Romagna*