



TASK n. 8

Strategie ed attività di Stakeholder Relationship Management

T.8.2

Progetto LIFE Ambiente ETICA
LIFE04 ENV/IT/000488

Versione n. 01 del 31 ottobre 2005

Indice

1.	Premessa.....	3
2.	Approccio metodologico.....	4
3.	Risultati attesi e obiettivi.....	5
4.	Le attività di comunicazione.....	6
4.1	Il Task 8 “divulgazione dei risultati e trasferimento dell’esperienza”.....	6
4.2	Le azioni previste.....	8
4.3	Conclusioni.....	19

1. Premessa

La Regione Abruzzo, beneficiario del Progetto ETICA, al fine di rafforzare le azioni per la comunicazione e la diffusione dei temi e dei risultati del progetto ha deciso di formulare il presente documento allo scopo di tarare meglio le attività precedentemente previste e integrarle con nuove azioni.

La Regione, nel corso degli ultimi mesi, consapevole della estrema importanza che le attività di diffusione hanno per la buona riuscita del progetto ha deciso di ridefinire il proprio ruolo relativamente ai TASK 7 - *Promozione e valorizzazione della registrazione EMAS* ed al TASK 8 - *Divulgazione e Trasferimento dell'esperienza*. Per questo affiancherà l'APTR partner di progetto, che per il proprio ruolo istituzionale è designato dal progetto quale responsabile delle dei due TASK, nello svolgimento delle previste azioni promozionali.

Il documento sulle Strategie identifica, in particolare, le azioni verso l'esterno e valorizza le sinergie che si sono venute a creare con le Amministrazioni comunali adottando l'approccio metodologico della Stakeholder Relationship Management.

La Regione Abruzzo ha promosso il Progetto E.T.I.C.A. (EMAS for Tourism in Internal Coastal Area: integrated management) finanziato nell'ambito del Programma europeo LIFE Ambiente 2004 che vede il coinvolgimento di 17 partner.

Tra i 9 compiti indicati dal Progetto Esecutivo vi sono quelli legati alla “promozione e valorizzazione della registrazione EMAS” (compito n. 7) e alla “divulgazione dei risultati e trasferimento dell'esperienza” (compito n. 8).

Riportiamo di seguito una serie di proposte e soluzioni in grado di governare con efficienza e efficacia le relazioni pubbliche tra il team di E.T.I.C.A. gli stakeholder e, più in generale, i pubblici esterni assicurandone, contemporaneamente:

- partecipazione/condivisione dei valori promossi da E.T.I.C.A. e dalla politica di Gestione Integrata delle Aree Costiere;
- trasferimento dei risultati;
- realizzazione di supporti per la formazione/informazione.

2. Approccio metodologico

Con il termine inglese Stakeholder Relationship Management si identifica quel processo di direzione con il quale una organizzazione complessa, se impegnata nello sviluppo di relazioni pull, interattive e simmetriche, si sforza di monitorare e governare le dinamiche dei propri sistemi di relazione con i pubblici influenti sul raggiungimento degli obiettivi perseguiti.

Ogni organizzazione, per raggiungere gli obiettivi definiti e perseguiti, sviluppa, anche inconsapevolmente, sistemi di relazione con persone, gruppi e altre organizzazioni i cui comportamenti o atteggiamenti, le cui opinioni o decisioni, possono ritardare o accelerare il raggiungimento degli obiettivi.

Questi segmenti di pubblico si possono classificare in due grandi categorie:

- **influenti**: l'organizzazione riconosce loro un potere di influenza;
- **stakeholder** (da ..to hold a stake..avere titolo a...): soggetti consapevoli di avere un "diritto" a interloquire con l'organizzazione anche per influire sul raggiungimento dei suoi obiettivi.

Pur con una forte sovrapposizione fra le due categorie (l'influente è sovente anche *stakeholder* e quasi sempre quest'ultimo viene ritenuto *influyente* dall'organizzazione). La distinzione è rilevante poiché implica per l'organizzazione il dover adottare modelli relazionali diversi. Infatti, è diverso dialogare con chi è consapevole di avere diritto ad interloquire, rispetto a chi è soltanto ritenuto *influyente* dall'organizzazione, senza esserne necessariamente consapevole.

Nel primo caso, la relazione viene direttamente orientata ad accelerare il raggiungimento dell'obiettivo; nel secondo caso è innanzitutto necessaria una relazione capace di attirare l'attenzione dell'*influyente* e, solo successivamente, che si proponga di accelerare il raggiungimento dell'obiettivo perseguito.

In questo caso possiamo indicare fra gli *stakeholder* "classici":

- i dipendenti, i dirigenti dei vari Enti Pubblici Locali e Autorità Marittime, le istituzioni pubbliche di riferimento, i sindacati, le associazioni di rappresentanza di riferimento, le associazioni di interesse di riferimento, i giornalisti più direttamente interessati (pagine locali).

Fra gli *influenti*, normalmente non stakeholder, sono invece:

- i giornalisti non direttamente interessati (testate naz. e/o spec.), i leader di opinione, i leader di organizzazioni.

Ciò premesso, consente di indicare le tre macro aree di intervento su cui si focalizzerà l'attività di SRM:

- **Divulgazione in ambito locale, nazionale e internazionale dei risultati conseguiti.**
- **Sensibilizzazione e concertazione con i portatori di interesse sulle tematiche della Registrazione EMAS.**
- **Trasferimento dell'esperienza.**

Attraverso le azioni di SRM, si instaurerà un dialogo interattivo con tutti i portatori di interesse. Lo scopo è quello di trasmettere, quanto più possibile, l'importanza della

Registrazione EMAS (simbolo d'eccellenza ambientale) e, al tempo stesso, di favorire la partecipazione dei portatori di interesse nelle attività di progetto.

3. Risultati attesi e obiettivi

Come da progetto approvato dalla Commissione nel **TASK 8** “divulgazione dei risultati e trasferimento dell'esperienza” si pone i seguenti tre *Obiettivi* di carattere generale:

- Estendere gli obiettivi, le metodologie ed i risultati di ETICA agli altri comuni della costa, nonché nella logica della ICZM, anche ai comuni collocati lungo i diversi bacini idrografici.
- Creare un sistema di Formazione/Informazione permanente fruibile attraverso la rete a tutti i potenziali interessati.
- Promuovere la gestione ambientale integrata dell'area costiera attraverso il coordinamento e la partecipazione dei diversi attori nelle attività di diffusione, divulgazione e promozione della cultura ambientale.

Per raggiungere i tre obiettivi sarà necessario:

- divulgare i benefici finali derivanti dall'iniziativa promossa dalla Regione, dallo Stato e dall'UE e curare l'immagine della pubblica amministrazione coinvolta nell'attuazione delle attività.;
- divulgare alle autorità locali e alle altre autorità pubbliche competenti (organizzazioni professionali, ambienti economici, le parti economiche e sociali, le organizzazioni di settore, quelli che operano per la tutela e il miglioramento dell'ambiente, gli operatori e le varie associazioni), gli obiettivi e le metodologie operative dei progetti;
- informare riguardo gli interventi realizzati congiuntamente con l'Unione Europea, in modo da garantirne la trasparenza e evidenziare le risultanze positive dell'impatto economico e sociale dei progetti promossi;
- informare ed aumentare la notorietà delle iniziative realizzate in Abruzzo e sviluppare il senso di partecipazione attiva alle attività di progetto da svolgere.

I *Risultati attesi* di questa attività sono:

- Realizzazione di strumenti per la formazione/informazione degli operatori sulla registrazione EMAS per le P.A.

Mentre *Obiettivo specifico* del TASK è:

- Incremento del numero delle PA registrate nella Regione Abruzzo, e diffusione dello strumento di registrazione a tutti i potenziali fruitori.”

L'attività di **divulgazione** e trasferimento dell'esperienza progettuale e delle buone prassi intende quindi coinvolgere e stimolare il territorio dell'entroterra della provincia di Teramo e le altre aree costiere della Regione ad adottare azioni virtuose di sostenibilità ambientale, così come la riproposizione di modelli di sviluppo positivo sulla costa abruzzese non direttamente coinvolta.

4. Le attività di comunicazione

4.1 Il Task 8 “divulgazione dei risultati e trasferimento dell’esperienza”

Le attività di SRM a supporto di ETICA devono innanzitutto tener conto di ciò che significa nel concreto la Registrazione EMAS (Environmental Management and Audit Scheme) che trova il suo fondamento nel Regolamento (CEE) 1836/93 abrogato e sostituito dal Regolamento (CE) 761/2001 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 Marzo 2001 sull’adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS) – pubblicato sulla GUCE 24 aprile 2001, n.114, entrato in vigore il 27 aprile 2001.

EMAS è un sistema ad adesione volontaria, per le imprese e le organizzazioni che desiderano impegnarsi a valutare e migliorare la propria efficienza ambientale.

Obiettivo dell’ EMAS è incentivare il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali delle organizzazioni mediante:

- introduzione e attuazione di sistemi di gestione ambientale;
- valutazione obiettiva, periodica e sistematica (audit) dell’efficacia di tali sistemi;
- informazione sulle prestazioni ambientali e un dialogo aperto con il pubblico e parti interessate.

Sarà proprio nella fase di trasferimento dei risultati al pubblico che si svilupperà questa parte del progetto. Per attuare una serie di azioni mirate c’è, quindi, bisogno di una strategia che comprenda:

- Determinazione dei target e individuazione di raggruppamenti alternativi (es.: pop. studentesca)
- Originalità nella veicolazione e nella gestione dei mezzi di formazioni/informazione (es.: supporto ludico)
- Orientamento e sensibilizzazione ai temi ambientali (es.: lezioni itineranti)

Il Progetto ETICA è un progetto che racchiude in se gli obiettivi di un programma dimostrativo. Se da una parte dovrà rappresentare l’inizio di un percorso per i sette comuni della Costa, dall’altro dovrà amplificare quanto più uno dei passaggi fondamentali della registrazione EMAS e la relativa stesura della Dichiarazione Ambientale.

Non a caso al punto 3.1 allegato III del Regolamento (CE) N. 761/2001, la dichiarazione ambientale viene definita come: “un documento finalizzato alla comunicazione con il pubblico e richiede un’accurata preparazione rispondente a precise indicazioni”. In particolare, serve a fornire a tutti i soggetti interessati informazioni sull’impatto e sulle prestazioni ambientali dell’organizzazione nonché sul continuo miglioramento della prestazione ambientale. Essa è altresì un mezzo che consente di rispondere a questioni che coinvolgono gli stakeholder (portatori d’interesse) e che vengono ritenute significative per l’organizzazione. La dichiarazione, necessita di una forma chiara e coerente, e in particolare costituisce l’occasione per trasmettere un’immagine positiva dell’organizzazione a utenti (turisti), dipendenti, comunità locali, etc. etc.

Ai Punti 3.4 – 3.5 – 3.6 Allegato III del Regolamento (CE) N. 761/2001 è espresso esplicitamente che le parti interessate necessitano di differenti tipologie di informazione; bisogna tener conto delle loro diverse esigenze ai fini della scelta della forma e modalità di diffusione delle informazioni e divulgazione dei risultati.

Il Piano di attività che si va a proporre sarà sufficientemente flessibile da destinare informazioni pertinenti a pubblici specifici:

- Popolazione residente / turisti
- Ragazzi in età scolare
- Operatori economici, addetti ai lavori, P.A.

La Regione, attraverso l'azione promossa dal Servizio Opere Marittime e Qualità delle Acque Marine, si pone come "soggetto organico" impegnato per un'evoluzione durevole, sostenibile e "co-responsabile" del sistema ambientale e economico del territorio. Si tratta nella sostanza di:

- Conferire una certa visibilità al Progetto ETICA e sulle corrette metodologie di gestione ambientale raggiungendo così l'opinione pubblica regionale e, più in generale, i turisti, anche attraverso il coinvolgimento di Associazioni Ambientaliste e di categoria.
- Promuovere azioni di informazione/formazione dei ragazzi in età scolare che rappresenteranno, comunque, un diretto coinvolgimento dei nuclei familiari residenti e interessati dal Progetto ETICA.
- Organizzare, in collaborazione con gli Enti Locali, dei momenti di "confronto e ascolto" con la relativa "disseminazione dei risultati" che scaturiranno dal lavoro profuso da ETICA e indirizzato a tutte le categorie professionali e associazioni coinvolte nella gestione del territorio costiero.
- Individuate le finalità delle azioni da mettere in campo si andrà di seguito a descrivere una serie di interventi.

In particolare le azioni previste per la realizzazione del TASK 8 sono le seguenti:

- 1) *Realizzazione di un ciclo di trasmissioni sulle attività di progetto,*
- 2) *Progettazione/stampa del materiale editoriale (Brochure)*
- 3) *Iniziative convegnistiche organizzate dai comuni*
- 4) *Sviluppo di sinergie con le iniziative del territorio*
- 5) *Implementazione del sito web*
- 6) *Trasferimento dell'esperienza in Grecia*

4.2 Le azioni previste

4.2.1 Realizzazione di un ciclo di trasmissioni sulle attività di progetto

❖ Descrizione sintetica dell'azione

Con la realizzazione in post produzione di trasmissioni televisive si punta a colmare carenze e superare limiti e condizionamenti esistenti nel campo della comunicazione tramite i mass media.

Attraverso questo strumento di informazione i soggetti attuatori intendono utilizzare propri canali di comunicazione diretta con i cittadini e creare, al tempo stesso, una cassa di risonanza in grado di richiamare l'interesse dei mass media (carta stampata) su avvenimenti che riguardano le attività di progetto.

La struttura sarà costituita da una giornalista professionista e da una troupe televisiva che, in base alla supervisione e le indicazioni della Regione Abruzzo titolare delle attività di progetto, avrà il compito di creare materiale audiovisivo e di registrare e pubblicizzare eventi e manifestazioni che hanno ricadute dirette o indirette sulla popolazione e più in generale su tutti i portatori di interesse dei sette comuni costieri.

❖ Motivazioni

L'ottica con la quale i mass media affrontano e trattano i problemi dell'ambiente tende a distorcere i fatti, gli avvenimenti, specialmente se come in questo caso ci troviamo in presenza di un Progetto complesso legato alla registrazione EMAS.

Vengono, in genere, privilegiati sia dalla stampa che dalle reti televisive quegli aspetti che fanno "notizia": denunce, disfunzioni, disagi, eventi calamitosi.

Sono, invece, trascurate quelle iniziative, quegli avvenimenti, quei "fatti", che pur qualificando interventi e programmi delle Autonomie locali e della Regione non vengono rilevati perché non fanno "notizia". Inoltre, l'emittenza locale risente della mancanza nel suo organico di competenze giornalistiche specializzate nel trattare tematiche ambientali.

Se i "mass media" privilegiano tutto ciò che è sensazionale, il ciclo di trasmissioni si ispirerà ai principi di un'informazione corretta e completa, che evita i toni forti e che mira a creare una coscienza sulla gestione del territorio e la registrazione EMAS.

Si punterà, nella sostanza, a illustrare le finalità di un progetto che ha forti peculiarità come l'approccio pluridisciplinare e il coinvolgimento delle sette municipalità della costa teramana. Inoltre si cercherà il coinvolgimento diretto di tutti i portatori di interesse (operatori del settore, associazioni, autorità locali).

❖ Caratteristiche dell'azione

L'azione mira a valorizzare le professionalità e le finalità del Progetto ETICA attraverso il coinvolgimento del team di lavoro.

La struttura di servizio che verrà individuata per la realizzazione del ciclo di puntate dedicate a ETICA dovrà possedere competenze specifiche nel campo della comunicazione, utilizzare strumenti

per la produzione di audiovisivi in digitale, e garantire quella professionalità e quella sensibilità necessaria per trattare temi e argomenti che riguardano l'ambiente.

❖ Finalità

Questa azione mira a produrre un ciclo di trasmissioni in post produzione per documentare attività e iniziative di progetto (materiale didattico per attività di promozione e divulgazione dei risultati) che sarà diffuso attraverso la messa in onda sulle televisioni locali di maggiore ascolto (RETE8 / ATV7).

Altro obiettivo è quello di creare un archivio di immagini per fornire materiale audiovisivo "semilavorato", utilizzabile e adattabile alle esigenze dei mezzi di comunicazione di massa (TV / INTERNET / DVD / CD-ROM).

❖ Obiettivi

Gli obiettivi specifici di questa azione sono:

- ❖ utilizzare nella comunicazione interna ed esterna materiale audiovisivo creato da una struttura di progetto
- ❖ registrare e documentare le iniziative di progetto che hanno risonanza esterna (convegni, tavole rotonde, concorsi, seminari etc. etc.)
- ❖ avviare una forte collaborazione con i portatori di interesse attraverso il coinvolgimento di Enti o Associazioni

4.2.2 *Materiale editoriale (Brochure)*

❖ **Descrizione sintetica dell'azione**

Con la realizzazione della brochure si punta a trasmettere, in maniera chiara e immediata, le finalità del progetto ETICA, i benefici di una corretta gestione delle problematiche ambientali e il valore della registrazione EMAS in termini di offerta turistica balneare.

Attraverso questo strumento di informazione i soggetti attuatori intendono promuovere e raggiungere direttamente tutti gli stakeholder e richiamare, attraverso a una distribuzione mirata, l'interesse di giornalisti e tour operator.

La *brochure* sarà ideata e sviluppata da un team coordinato da un giornalista professionista, da un art-director, da un grafico e da un traduttore per la versione e l'adattamento in lingua inglese dei testi. Il team, in base alla supervisione e le indicazioni della Regione Abruzzo titolare delle attività di progetto, avrà il compito di ideare e sviluppare un progetto grafico di immediata leggibilità attraverso un'analisi strategica delle immagini valorizzando quanto più le ricadute dirette e indirette del progetto ETICA sulla popolazione e più in generale su tutti i portatori di interesse dei sette comuni costieri.

❖ **Motivazioni**

La possibilità di disporre di uno strumento di comunicazione e promozione realizzato sulla base delle indicazioni del gruppo di lavoro faciliterà la trasmissione all'esterno del valore e dei vantaggi di un Progetto legato alla registrazione EMAS.

La *brochure* privilegerà un linguaggio semplice comprensivo ai più evitando tecnicismi e si ispirerà ai principi di un'informazione corretta e completa, che evita i toni forti e che mira a creare una coscienza sulla gestione del territorio e la registrazione EMAS.

Si punterà, nella sostanza, a illustrare le finalità di un progetto che ha forti peculiarità come l'approccio pluridisciplinare e il coinvolgimento delle sette municipalità della costa teramana.

❖ **Caratteristiche dell'azione**

Il team incaricato di realizzare la brochure lavorerà in stretta simbiosi con il gruppo di lavoro di ETICA e, attraverso il suo coinvolgimento, cercherà di trasmettere una corretta visione del progetto con l'ausilio del linguaggio grafico.

La struttura di servizio che verrà individuata per la realizzazione della *brochure* dovrà possedere competenze specifiche nel campo della *visual communication*, utilizzare strumenti per la produzione di supporti grafici in digitale, e garantire quella professionalità e quella sensibilità necessaria per trattare temi e argomenti che riguardano l'ambiente.

❖ **Finalità**

Questa azione mira a produrre un supporto cartaceo per promuovere e divulgare le attività e le finalità del progetto che potrà essere diffuso attraverso una distribuzione mirata (mailing) o in occasione dei molteplici incontri pubblici.

Una versione in formato Pdf potrebbe essere diffusa e eventualmente stampata dai fruitori del sito Internet.

❖ **Obiettivi**

Gli obiettivi specifici di questa azione sono:

- ❖ utilizzare nella comunicazione esterna materiale cartaceo creato da una struttura di progetto, sfruttando, quanto più, l'immediatezza del linguaggio grafico.
- ❖ Promuovere in varie occasioni (convegni, tavole rotonde, seminari, conferenza stampa, workshop etc. etc.) finalità e obiettivi del Progetto ETICA.

4.2.3 Iniziative convegnistiche organizzate dai Comuni

❖ Descrizione sintetica dell'azione

Nel corso del progetto le Amministrazioni Comunali hanno deciso di dare evidenza al processo di costruzione del proprio sistema di gestione ambientale, attraverso le realizzazioni di iniziative convegnistiche che coinvolgessero gli amministratori locali, i partecipanti al progetto, gli esperti del settore e gli attori locali.

Ciascuna delle Amministrazioni comunali sulla scorta della prima esperienza del Comune di Pineto che poco dopo l'avvio del progetto ETICA, organizzava il primo convegno il 4 febbraio 2004, ha deciso di avviare un'attività di **divulgazione** del Comune, rivolta ai dipendenti e collaboratori dell'Amministrazione e a tutti i soggetti interessati (stakeholders) del territorio e finalizzata a far conoscere il progetto e coinvolgere tutti nella costruzione del sistema "su misura" a partire dalla realtà attuale e dei processi lavorativi abituali.

❖ Motivazioni

Questa azione nasce da una esigenza delle Amministrazioni di coinvolgere quanto più possibile nel progetto ETICA sia i propri amministratori, dipendenti e collaboratori, sia gli attori del territorio in linea con quanto richiesto dal regolamento EMAS.

La buona riuscita del progetto è strettamente legata alla condivisione degli obiettivi di ETICA, alla comprensione dei temi e delle potenzialità del progetto e di conseguenza alla partecipazione attiva alle diverse fasi progettuali.

I convegni organizzati dai Comuni sono quindi un'importante occasione per diffondere da vicino "il messaggio" di ETICA, per far cogliere agli attori locali le opportunità insite nel progetto ed agli operatori dell'amministrazione i benefici connessi alla Registrazione EMAS e l'importanza della partecipazione attiva alle diverse fasi progettuali.

❖ Caratteristiche dell'azione

Sono stati organizzati o sono in corso di preparazione eventi a carattere divulgativo che in alcuni casi hanno avuto, oltre ad una dimensione esterna, anche una dimensione esclusivamente interna rivolta per lo più verso la Giunta Comunale o il Consiglio Comunale della singola Amministrazione.

Più specificamente sono state realizzate e sono state pianificate le seguenti iniziative:

Comuni	Convegno solo interno	Convegno solo esterno
Alba Adriatica	√	In preparazione
Giulianova		√
Martinsicuro		√
Pineto		√
Roseto	√	In preparazione
Silvi	√	√

Tortoreto	√	In preparazione
-----------	---	-----------------

Per ogni convegno vengono preparati:

- programma degli interventi;
- inviti;
- locandina del convegno;
- depliant del convegno.

Vengono inoltre raccolte le presentazioni ed i contributi dei principali ospiti del convegno, che vengono pubblicate sul sito di progetto, e la relativa rassegna stampa.

Il convegno viene pubblicizzato attraverso il sito internet www.eticalife.org.

❖ Finalità

Questa azione intende far conoscere i temi ma soprattutto le opportunità legate alla Registrazione EMAS e raccogliere indicazioni sulla costruzione del Sistema.

❖ Obiettivi

Gli obiettivi specifici di questa azione sono:

- la sensibilizzazione del territorio locale ai temi del progetto;
- il coinvolgimento degli attori locali e degli operatori dell'amministrazioni
- l'informazione e la formazione su temi specifici di carattere ambientale.

4.2.4 Sviluppo di sinergie con le iniziative del territorio

❖ **Descrizione sintetica dell'azione**

Nel corso del progetto sono emersi alcuni spunti che potrebbero rivelarsi utili per migliorare ed arricchire il progetto soprattutto in termini di risultati raggiunti e di diffusione.

In particolare sono emerse delle indicazioni interessanti con riguardo allo sviluppo di iniziative con:

- l'Amministrazione provinciale di Teramo;
- l'Università di Teramo. Facoltà di Scienze Politiche. Corso di pianificazione del territorio;
- l'Università di Chieti, Facoltà di Economia di Pescara, Corso di Laurea in Economia Ambientale (è attivo un corso dedicato ai Sistemi di gestione ambientale); Corso di organizzazione e pianificazione del territorio.

Per esempio la Provincia di Teramo ha in corso molte iniziative rivolte alle tematiche ambientali:

- Scuola EMAS - **Scuola per Consulenti e Revisori Ambientali EMAS** rivolta alla pubblica amministrazione: l'iniziativa merita sicuramente interesse considerato lo stretto legame con i temi di ETICA.
- Agenda 21 Locale che può rappresentare per ETICA non solo una fonte di dati ma il relativo Piano d'azione può essere uno strumento utile per meglio tarare alcune delle attività di progetto.

La Provincia considerato il ruolo istituzionale che svolge, quale organismo intermedio tra i Comuni e la Regione, può divenire un volano per il trasferimento della registrazione EMAS all'entroterra teramano.

❖ **Motivazioni**

Questa azione mira a sviluppare sinergie con diverse istituzioni presenti sul territorio regionale, che si occupano a vario titolo di tematiche connesse con il progetto ETICA, in particolare quelle ambientali e del turismo, o che hanno in corso iniziative sugli argomenti del progetto.

❖ **Caratteristiche dell'azione**

L'azione prevede la definizione di un Piano di azione che valorizzi le possibili sinergie tra i diversi attori del territorio coinvolti nelle tematiche oggetto di ETICA.

Sono attualmente allo studio iniziative come:

- docenze degli esperti di ETICA presso la Scuola EMAS, scambio di esperienze con le Università abruzzesi, organizzazione di eventi comuni, tesi di laurea dedicate ad ETICA, stage,
- individuazione di eventi e manifestazioni dove già sono presenti con un proprio spazio i partner di progetto, Regione Abruzzo, Provincia di Teramo, Associazioni di categoria, per poter distribuire materiale informativo su ETICA ed eventualmente far svolgere degli interventi agli esperti del progetto;

- predisporre, anche con l'aiuto della Provincia e delle Associazioni di categoria soprattutto del sistema ricettivo, una dichiarazione di intenti per favorire la diffusione della registrazione EMAS e realizzazione di azioni a favore della qualità dei servizi e dell'ambiente.

❖ **Finalità**

Cogliere le opportunità del territorio per migliorare ed arricchire il progetto soprattutto in termini di risultati raggiunti e di diffusione.

❖ **Obiettivi**

Obiettivi specifici di questa azione sono:

- lo scambio e la condivisione delle esperienze,
- la diffusione delle tematiche e degli obiettivi del progetto ETICA,
- il trasferimento dell'esperienza in altri contesti.

4.2.5 Implementazione del sito web

❖ **Descrizione sintetica dell'azione**

L'intervento previsto da ETICA è supportato e veicolato da una adeguata strategia di comunicazione, destinata a diffondere i risultati ottenuti all'interno e all'esterno dei territori direttamente coinvolti attraverso il sito web di progetto.

Nelle intenzioni del partenariato, la strategia di comunicazione, dovrà accompagnare l'intera durata del progetto e restare a disposizione dei partner istituzionali anche al termine dello stesso.

Per questo tra le motivazioni tecniche che hanno portato a scegliere una piattaforma open source per il supporto al progetto, è l'assenza di licenze e costi e quindi la sostenibilità ed implementazione nel tempo del sistema.

❖ **Motivazioni**

Gli interventi indirizzati alla promozione costante dell'animazione e dell'informazione verso il partenariato regionale e locale, circa le occasioni di scambio, di apprendimento e di sperimentazione offerte da ETICA hanno come strumento principale il sito web "www.eticalife.org", all'interno del quale sono sviluppate delle sezioni tematiche e funzionali rispetto al pubblico dei destinatari (partner istituzionali, coordinatori regionali, funzionari regionali, soggetti dei partenariati territoriali, soggetti coinvolti nelle vari attività es. gruppi di lavoro, o scambi, o progetti dimostrativi, cittadini, studenti, esperti di tematiche ambientali, cybernauti, etc).

❖ **Caratteristiche dell'azione**

Il sito, in parte pubblico e in parte riservato ai Comuni e agli altri partner del progetto, contiene i materiali di lavoro, la documentazione e gli output progettuali dei gruppi costituiti per la realizzazione del progetto organizzati per tema:

- raccolta dati
- modelli di analisi dinamica dei sistemi
- procedure EMAS
- formazione/aggiornamento
- promozione e diffusione dell'iniziativa
- gestione del progetto
- news
- diario di bordo

I soggetti che possono implementare il sistema, cioè riempirlo di contenuti fruibili da tutti o solo da chi partecipa al progetto ed accede tramite password, sono i membri dei gruppi di lavoro trasversali, il coordinamento di progetto, i responsabili della piattaforma e-learning.

❖ Finalità

Questa azione mira a raggiungere attraverso il web il numero più ampio possibile di soggetti ed a diffondere i contenuti di ETICA.

❖ Obiettivi

L'azione mira a:

- condividere la documentazione prodotta nel corso del progetto ETICA;
- diffondere la normativa di settore;
- divulgare le iniziative di progetto e coinvolgere il maggior numero di soggetti;
- formare i partecipanti al progetto.

4.2.6 *Trasferimento dell'esperienza in Grecia*

❖ **Descrizione sintetica dell'azione**

ETICA prevede anche un intervento di diffusione e disseminazione dei risultati di dimensione internazionale, in collaborazione con la IN LOTOYS.

Il partner greco collaborerà nella valorizzazione della registrazione EMAS verso il paese di appartenenza. E' in possesso, al proprio interno, di competenze linguistiche adeguate, e con professionisti con buona conoscenza dell'italiano; parteciperà alla fase di disseminazione rivolta alle amministrazioni pubbliche, alle municipalità e alle aziende private anche greche.

Saranno pertanto definiti gli interventi che INLOTOYS insieme agli altri partner di progetto svolgerà per diffondere i contenuti di ETICA in Grecia.

❖ **Motivazioni**

Questa azione nasce dall'esigenza di dare evidenza alla dimensione anche internazionale del progetto e di far conoscere ETICA in altri Paesi Europei.

❖ **Caratteristiche dell'azione**

Le iniziative da intraprendere in collaborazione con INLOTOYS sono in fase di studio. Probabilmente si tratterà di preparare uno o più eventi che vedano coinvolte le municipalità e le associazioni di categoria greche.

❖ **Finalità**

L'obiettivo dell'azione è trasferire l'esperienza di ETICA in Grecia o quantomeno diffondere anche in Grecia le tematiche trattate, le metodologie sperimentate e le opportunità connesse al progetto.

4.3 Conclusioni

Il documento Strategie ed attività di Stakeholder Relationship Management illustra le proposte e soluzioni che la Regione Abruzzo sta sviluppando per governare con efficienza e efficacia le relazioni pubbliche tra il team di E.T.I.C.A. gli stakeholder e, più in generale, i pubblici esterni assicurandone, per favorire:

- la partecipazione/condivisione dei valori promossi da E.T.I.C.A. e dalla politica di Gestione Integrata delle Aree Costiere;
- il trasferimento dei risultati;
- la realizzazione di supporti per la formazione/informazione.

L'approccio metodologico adottato è quello della Stakeholder Relationship Management che identifica quel processo di direzione con il quale una organizzazione complessa, se impegnata nello sviluppo di relazioni pull, interattive e simmetriche, si sforza di monitorare e governare le dinamiche dei propri sistemi di relazione con i pubblici influenti sul raggiungimento degli obiettivi perseguiti.

Questo documento andrà ad integrare il Piano delle attività promozionali che è in corso di aggiornamento e sarà la base per la pianificazione operativa degli interventi.

Le 6 azioni previste:

- 1) *Realizzazione di un ciclo di trasmissioni sulle attività di progetto,*
- 2) *Progettazione/stampa del materiale editoriale (Brochure)*
- 3) *Iniziative convegnistiche organizzate dai comuni*
- 4) *Sviluppo di sinergie con le iniziative del territorio*
- 5) *Implementazione del sito web*
- 6) *Trasferimento dell'esperienza in Grecia*

sono attualmente in diverse fasi di attuazione, per le prime due è in corso la procedura per la selezione del fornitore, la terza è a metà del suo percorso mentre, le altre, eccetto il sito web ormai attivo dalla fine di gennaio 2005, sono in corso di approfondimento da parte del Gruppo di lavoro competente.