

Rendere conto in modo *smart*

Dal bilancio sociale al web reporting



PUBBLICA!

Milano, 15 giugno 2018

Cristiana Rogate, CEO Refe – Strategie di Sviluppo Responsabile

cristiana.rogate@refe.net

Gli uomini vivono di fiducia

John Locke



La fiducia è un'esperienza



Dieseldate: Volkswagen alla ricerca della fiducia perduta

www.swissinfo.ch

Vaccini, Grasso: "La crisi di fiducia nella scienza tocca il paradosso, ci si fida più della ricerca online che dei medici specialistici"

"La crisi di fiducia nei consigli e negli avvertimenti degli esperti e' ormai oltre il livello di guardia, arrivando al paradosso di mettere a repentaglio la propria salute, o quella dei propri cari"

A cura di **Antonella Petris** 7 settembre 2017 - 20:48

 **Mi piace** 524 mila

www.meteoweb.it



Genitori e insegnanti, alleanza finita: «Bisogna ricostruire la fiducia»

www.vanityfair.it

Dati Facebook usati per manipolazioni elettorali, Wall Street punisce il titolo

Lo scandalo Cambridge Analytica affonda in Borsa la società di Zuckerberg. Un ex dipendente dell'azienda di consulenza britannica svela alchimie e algoritmi per creare fake news "ad alto livello"

<http://www.tgcom24.mediaset.it>

Milesi: «Il caso Haiti è un altro colpo alla fiducia nelle Ong»

di **Ottavia Spaggiari** | 16 febbraio 2018

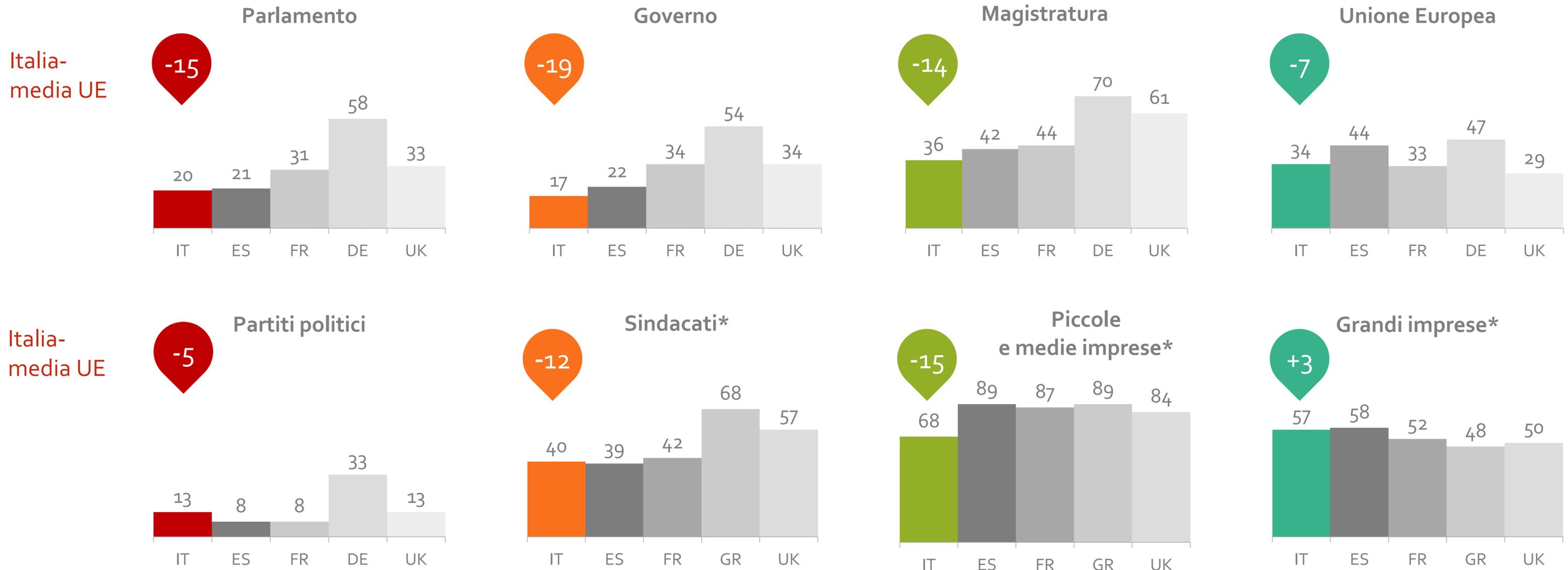
www.vita.it

Il deficit di fiducia in Italia



Percentuale di soggetti che dichiarano di nutrire "molta" o "abbastanza" fiducia nelle istituzioni.

Fonte Eurobarometro, n. 88 (2017)

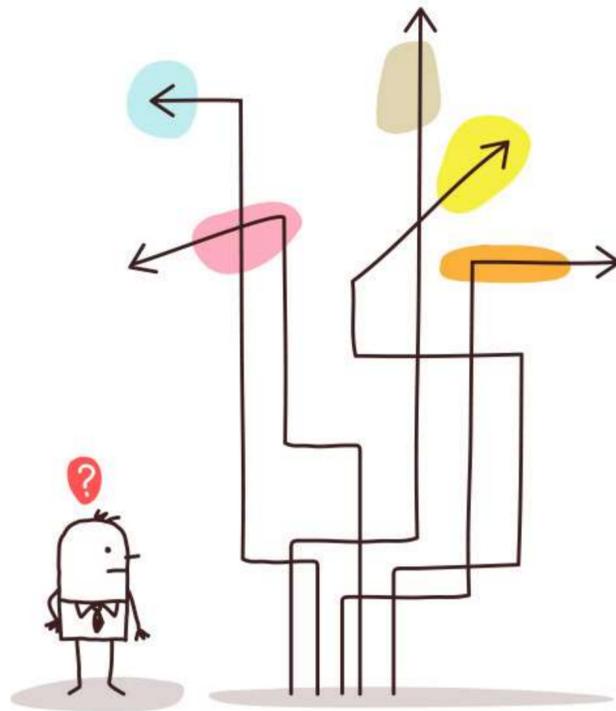


* Dati 2016-In questo caso la domanda era: puoi dire se il termine in oggetto ti richiama alla mente qualcosa di molto o abbastanza positivo, o molto o abbastanza negativo? (Valore mostrato: totale risposte positive, «molto» e «abbastanza»)

Dal dichiarato al praticato



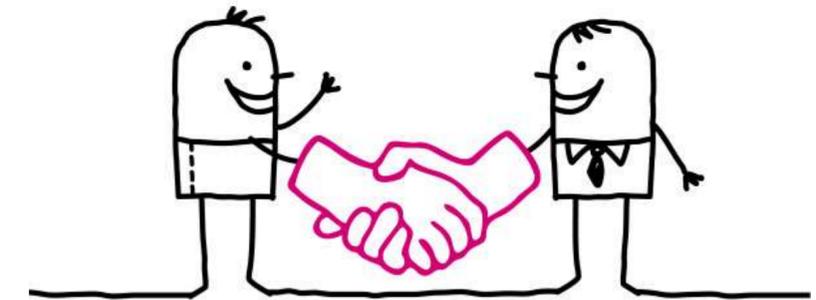
DIMENSIONE STRATEGICA E GESTIONALE



Efficacia e
responsabilità

RENDERSI CONTO
PER
REN
DERE
CONTO

DIMENSIONE RELAZIONALE E COMUNICATIVA



Fiducia e
credibilità

Responsabilità individuale



«La possibilità di prevedere **le conseguenze del proprio comportamento** e di correggere lo stesso sulla base di tale previsione».

N. Abbagnano, Dizionario di Filosofia



Responsabilità sociale e *accountability*



Ogni istituzione è responsabile degli **effetti** – economici, sociali e ambientali - che la propria azione produce nei confronti dei suoi interlocutori e della comunità.

Tale responsabilità richiede di **dar conto** della propria azione ai diversi interlocutori, costruendo con essi un **rapporto fiduciario e di dialogo permanente**.



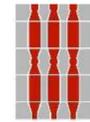
Referenze - pubblico



REGIONE LOMBARDIA



REGIONE LIGURIA



REGIONE UMBRA



REGIONE DEL VENETO



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE



PROVINCIA DI CAGLIARI, DI SASSARI E DI CARBONIA - IGLESIAS



PROVINCIA DI ORISTANO



PROVINCIA DI LODI



AUTORITÀ PORTUALE DI SAVONA



COMUNE DI MILANO



COMUNE DI GENOVA



COMUNE DI CREMA



COMUNE DI VARESE



COMUNE DI MONZA



UNIONE COMUNI MEDIO BRENTA



COMUNE DI RHO



COMUNE DI COMO



COMUNE DI S. DONATO MILANESE



COMUNE DI INZAGO



CITTÀ DI MAGENTA



COMUNE DI MALNATE



COMUNE DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO



COMUNE DI CORNAREDO



COMUNE DI MELZO



COMUNE DI BOLLATE



COMUNE DI ARESE



COMUNE DI MEDA



COMUNE DI CESANO MADERNO



COMUNE DI CREMONA



COMUNE DI CORMANO



COMUNE DI MONTELUPO FIORENTINO



COMUNE DI PIAZZOLA SUL BRENTA



COMUNE DI SETTIMO MILANESE



COMUNE DI CASSANO D'ADDA



COMUNE DI ALASSIO



COMUNE DI CARUGATE



PARCO NAZIONALE GRAN PARADISO



PARCO NAZIONALE ARCIPELAGO TOSCANO



PARCO NAZIONALE DELLA SILA



PARCO NORD MILANO



PARCO REGIONALE NATURALE DEL BEIGUA



PARCO NATURALE REGIONALE DELL'ANTOLA



PARCO NATURALE REGIONALE DELLE DOLOMITI D'AMPEZZO



PARCO NATURALE REGIONALE DELLA LESSINIA



PARCO NAZIONALE DELLE DOLOMITI BELLUNESI



PARCO NATURALE REGIONALE DEL DELTA DEL PO



PARCO REGIONALE DEI COLLI EUGANEI



PARCO NATURALE REGIONALE DEL FIUME SILE



PARCO NATURALE REGIONALE DI PORTOFINO



PARCO NATURALE REGIONALE DELL'AVETO



PARCO NATURALE REGIONALE DELLE ALPI LIGURI



PARCO NATURALE REGIONALE DI MONTEMARCELLO MAGRA



VENETO AGRICOLTURA



ISTITUTO ITALIANO DI TECNOLOGIA



UNIVERSITÀ DI CAGLIARI



ISTITUTO PREVENZIONE ONCOLOGICA



ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DELLE VENEZIE



CONSERVATORIO DI FROSINONE



AZIENDA SANITARIA PUBBLICA DEL LAZIO



ISU - ISTITUTO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO



AGENZIA SANITARIA REGIONALE ABRUZZO



DISTRETTO SANITARIO DI OZIERI



ASST LODI MELEGNANO E MARTESANA INSUBRIA VAL PADANA CREMONA



A.S.L. 4 "CHIAVARESE"



ASL N°5 SPEZZINO



METROPOLITANE MILANESI SPA



AZIENDA SPECIALE MUNICIPALIZZATA



PADOVA TRE



FERROVIE NORD SPA



LINEA GROUP HOLDING



GRUPPO TEA



BRIANZACQUE SRL

Referenze – privato e nonprofit



10 anni di innovazione nella PA: i nostri tre passi



«Non c'è vento
favorevole
per chi non sa
in che porto
andare»

Seneca

01



Misurare l'efficacia



L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite: 17 SDGs

01



1 POVERTÀ ZERO 	2 FAME ZERO 	3 SALUTE E BENESSERE 	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ 	5 UGUAGLIANZA DI GENERE 	6 ACQUA PULITA E IGIENE
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 	9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE 	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
13 AGIRE PER IL CLIMA 	14 LA VITA SOTT'ACQUA 	15 LA VITA SULLA TERRA 	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI 	17 PARTNERSHIP PER GLIOBIETTIVI 	 OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Piano degli obiettivi, monitoraggio, reporting

01



5 GENDER EQUALITY



On average, women in the labour market still earn **24 per cent** less than men globally.

But, why should gender equality matter to me?

Regardless of where you live in, gender equality is a fundamental human right. Advancing gender equality is critical to all areas of a healthy society, from reducing poverty to promoting the health, education, protection and the well-being of girls and boys.

Investing in education programmes for girls and increasing the age at which they marry can return \$5 for every dollar spent. Investing in programs improving income-generating activities for women can return \$7 dollars for every dollar spent.

GENDER EQUALITY: WHY IT MATTERS

What's the goal here?

To achieve gender equality and empower all women and girls.

Why?

Women and girls represent half of the world's population and therefore also half of its potential. But, today gender inequality persists everywhere and stagnates social progress.

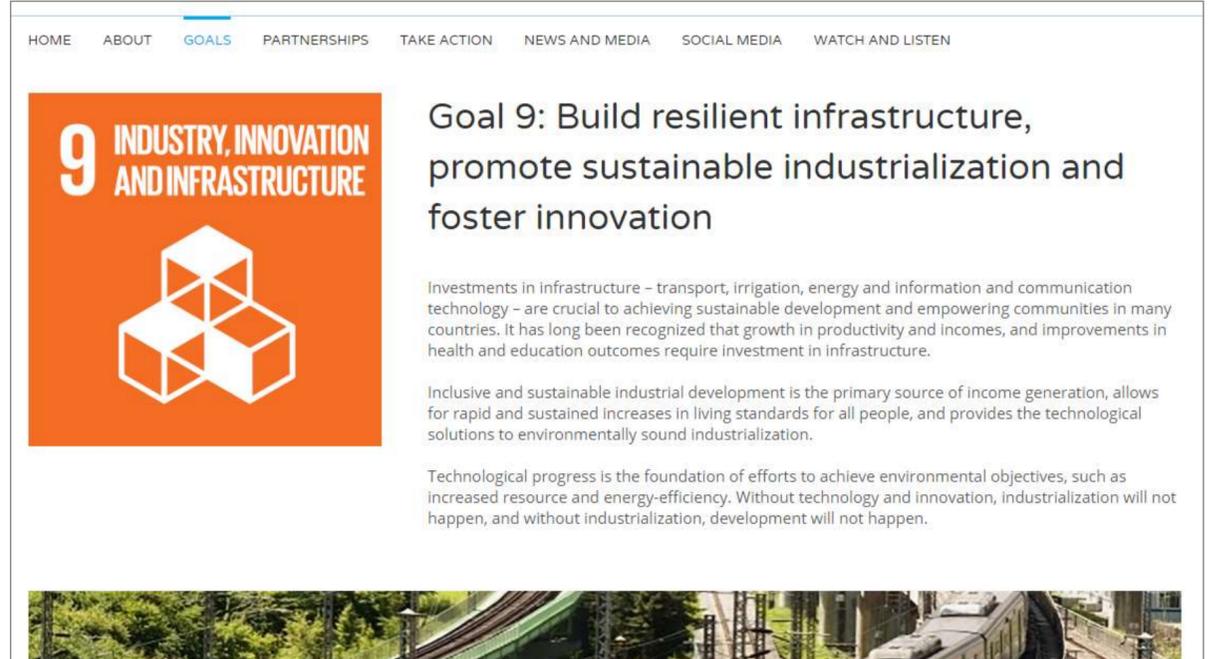
As of 2014, 143 countries have guaranteed equality between men and women in their Constitutions but 52 have yet to take this step.

What happens if gender equality is not ensured?

Inequalities faced by girls can begin right at birth and follow them all their lives. In some countries, girls are deprived of access to health care or proper nutrition, leading to a higher mortality rate.

As girls move into adolescence, gender disparities widen. Child marriage affects girls far more than boys. Globally, nearly 15 million girls under age 18 are married every year—or 37,000 each day.

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/>



Sustainable Development in the European Union
Overview of progress towards the SDGs in an EU context
2017 edition



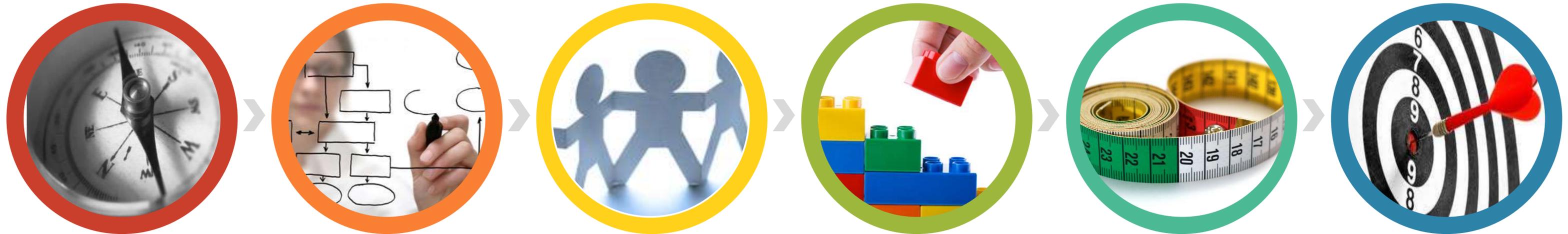
EUROSTAT SUPPORTS THE SDGS | eurostat

L'Eurostat pubblica annualmente un report di monitoraggio dei progressi compiuti rispetto agli SDGs nel contesto europeo.

Online è disponibile anche [un portale interattivo](#) con indicatori e grafici declinati per obiettivo.

Comunicare il senso di scelte e attività

02



MISSIONE

Esplicitare valori e finalità istituzionali

OBIETTIVI

Definire il cambiamento atteso

RISORSE

Assegnare risorse in modo coerente

AZIONI

Realizzare attività e servizi

RISULTATI

Misurare l'efficacia gestionale

EFFETTI

Misurare e valutare l'efficacia sociale



C. Rogate, T. Tarquini, "Fiducia e responsabilità nel governo dell'Ente pubblico", Maggioli Editore, 2008

Web reporting



Il Web reporting è un vero e proprio **portale di rendicontazione** - collegato o integrato al sito istituzionale - che crea un **legame virtuoso tra comunicazione istituzionale, accountability e stakeholder dialogue**. Rappresenta una base informativa chiara, fruibile e pensata per **rispondere alle esigenze** di chi vuole conoscere l'organizzazione, sue politiche e le relative performance economiche, sociali e ambientali.

02



I vantaggi del Web reporting



02

Continuità della
rendicontazione
nel tempo



Sostenibilità,
efficienza e
innovazione

Accessibilità,
alta efficacia
comunicativa
e fruibilità



Interattività
e inclusività



Dinamicità
e integrazione
ai sistemi informativi
e di gestione interni



Trasparenza
e responsabilità



Il Bilancio sociale online di ANCI Lombardia

02



VAI AL SITO ANCI.LOMBARDIA.IT

LA CASA DEI COMUNI
anci
LOMBARDIA
Bilancio Sociale on-line

RENDERE CONTO CHI SIAMO GRAZIE AD ANCI LOMBARDIA RAPPRESENTARE I COMUNI ▾ SERVIZI PER ASSOCIATI ▾

f t yu Q

Insieme ai Comuni con i cittadini

Il nuovo Bilancio Sociale di ANCI Lombardia.
Un portale web per rendere conto e comunicare in modo innovativo
attività e risultati del mandato congressuale 2014-2019

SCOPRI DI PIÙ

Chi è ANCI Lombardia

L'Associazione Regionale dei Comuni Lombardi tutela le autonomie locali riconosciute dalla Costituzione

Il legame virtuoso tra rendicontazione e partecipazione

03



WEB REPORTING DI METÀ E FINE MANDATO

Dare conto ai cittadini dei risultati raggiunti



Riattivata la Città



BILANCIO PARTECIPATIVO

Programmare insieme ai cittadini l'uso delle risorse



Record di partecipazione ai Bilanci partecipativi firmati Refe

03



Rho	50.000	500k	4 edizioni	24%	I partecipanti alla seconda edizione sui residenti over 14
-----	--------	------	------------	------------	--



San Donato Milanese	32.000	300k	2 edizioni	25%	I partecipanti alla prima edizione sui residenti over 14
---------------------	--------	------	------------	------------	--



Cornaredo	20.000	150k	2 edizioni	16%	I partecipanti alla seconda edizione sui residenti over 14
-----------	--------	------	------------	------------	--



Bollate	36.000	400k	1 edizione	17%	I partecipanti alla prima edizione sui residenti over 14
---------	--------	------	------------	------------	--



Carugate	1.242	50k	1 edizione	10%	I partecipanti alla prima edizione sui residenti over 14
----------	-------	-----	------------	------------	--



Elevata partecipazione e qualità dei progetti presentati

Gli strumenti non bastano!



Hanno detto che
questo libro avrebbe
cambiato la mia vita.
È da mesi sul comodino
ed è ancora tutto
uguale.

Grazie a tutti! Vi aspettiamo 😊



Refe si presenta



Senza conoscenza non c'è fiducia

Aumentare la fiducia degli stakeholder e l'efficacia delle organizzazioni – pubbliche, private e non profit - è la missione di Refe.

Tra i primi in Italia su responsabilità sociale e *accountability*, ci occupiamo di sostenibilità, trasparenza e partecipazione.

Realizziamo percorsi innovativi, costruiti su misura, che producono cambiamenti durevoli sul piano gestionale e comunicativo.

La consulenza per noi non è mai separata dalla formazione.
Per conoscerci di più www.refe.net

Ci vuole metodo!

Rendersi conto per rendere conto ®

è il metodo Refe e si sviluppa su due versanti:

Rendersi conto è l'analisi interna dell'identità, delle scelte e del funzionamento dell'Ente, con la verifica puntuale delle attività svolte, delle risorse allocate e dei risultati ottenuti

Rendere conto è la comunicazione trasparente, verificabile e comprensibile per far conoscere a tutti il senso e il valore del lavoro svolto

Dal metodo le attività



Strategia e Performance

Costruire strategie di sviluppo responsabile e rafforzare competenze e capacità di pianificazione strategica e performance management.

Sviluppare sistemi di monitoraggio multidimensionali per la misurazione di output e outcome prodotti dall'attività dell'organizzazione

Organizzazione e governance

Costruire modelli di governance e assetti organizzativi efficaci, integrare e semplificare processi e strutture, motivare, formare e responsabilizzare le persone

Accountability e valutazione

Costruire sistemi di accountability, conformi alle normative e agli standard nazionali e internazionali, che valorizzino le specificità dell'organizzazione e consentano di misurare e comunicare il valore economico, sociale e ambientale e l'efficacia di politiche e servizi

Comunicazione e Partecipazione

Accrescere il capitale sociale e la visibilità dell'organizzazione, esplicitando gli aspetti distintivi e i dati più rilevanti per rinforzare credibilità, fiducia e consenso

Rendersi conto

- Mission-Vision-Strategy
- Performance Management e controllo strategico
- Software PerformPA
- CSR Management
- Riorganizzazione e integrazione tra servizi e strutture
- Codice Etico, 231 (Responsabilità Amministrativa Società)
- ISO 26000

Per rendere conto®

- Bilancio Sociale o di Sostenibilità (BS) e nuove forme di reporting
- Bilancio di metà mandato e fine mandato
- Rating e valutazione
- Web Reporting
- Company Profile
- Bilancio Partecipativo
- Stakeholder Dialogue
- Citizen e Customer Satisfaction
- Analisi di clima

Contatti



Copyright © Refe 2018. Tutti i diritti riservati. È vietata la riproduzione, totale o parziale, in qualsiasi forma, senza l'autorizzazione scritta di Refe s.r.l.



REFE – Strategie di Sviluppo Responsabile

Piazza Luigi di Savoia, 22 - Milano

www.refe.net