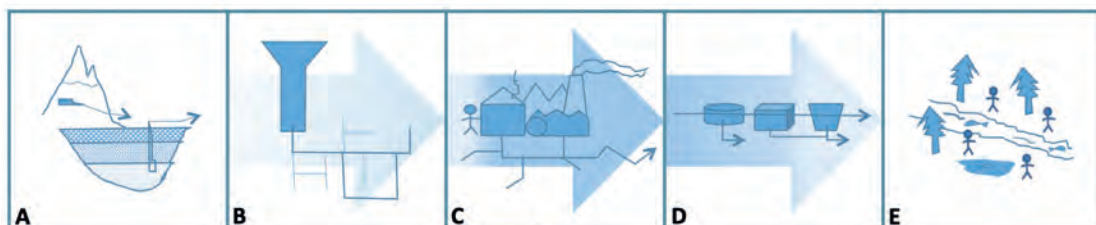


QUADERNI AUSIR €-1

COMUNICare H₂O un progetto del tavolo multi-stakeholder sulla risorsa acqua del Friuli Venezia Giulia

a cura di
Giada Rossi



Stampa

Impressum, Marina di Carrara (Ms)

© **FORUM** 2021

Editrice Universitaria Udinese

FARE srl con unico socio

Società soggetta a direzione e coordinamento
dell'Università degli Studi di Udine

Via Palladio, 8 – 33100 Udine

Tel. 0432 26001 / Fax 0432 296756

www.forumeditrice.it

ISBN 978-88-3283-289-1

QUADERNI AUSIR 

COMUNICare H₂O
un progetto del tavolo multi-stakeholder
sulla risorsa acqua del Friuli Venezia Giulia

a cura di
Giada Rossi

INDICE

Prefazione	p.	7
1. Introduzione	»	9
2. Attività preliminare alla costituzione di un tavolo multi-stakeholder sull'acqua	»	21
3. Il tavolo multi-stakeholder	»	27
3.1. Progettazione	»	28
3.2. Definizione degli obiettivi	»	29
3.3. Moderazione e negoziazione al tavolo	»	30
3.4. Meta-comunicazione	»	31
3.5. Valutazione	»	31
3.5.1. <i>Processo</i>	»	32
3.5.2. <i>Contenuto</i>	»	32
3.5.3. <i>Contesto</i>	»	32
4. Caso studio: il tavolo multi-stakeholder di Udine	»	35
4.1. Sondaggio	»	36
4.2. Eventi	»	50
4.3. Formazione	»	59
4.4. Divulgazione	»	66
4.5. Monitoraggio	»	69
5. Il metodo <i>COMUNICare H₂O</i>: applicazioni e sviluppi	»	75
5.1. Il metodo <i>COMUNICare H₂O</i>	»	75
5.2. Applicazioni e sviluppi	»	84
Bibliografia e sitografia	»	89

PREFAZIONE

Questo report racconta l'esperienza del gruppo di lavoro dell'Università degli Studi di Udine su schemi e approcci comunicativi e partecipativi alla gestione e tutela della risorsa acqua.

Il lavoro rientra nel progetto più ampio *COMUNICare H₂O* che, con il sostegno della Regione Friuli Venezia Giulia e di ASviS (Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile), studia e approfondisce metodi e buone pratiche per coinvolgere maggiormente tutti i portatori di interesse (stakeholder) nelle scelte che riguardano tutela, amministrazione, sostenibilità del ciclo idrico integrato.

Questa ricerca si focalizza sugli schemi comunicativi funzionali ad una gestione partecipata della risorsa acqua. Attualmente l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e la normativa del settore suggeriscono azioni volte al coinvolgimento dei portatori di interessi nelle scelte che riguardano il futuro del servizio idrico.

Perseguendo questa finalità, l'obiettivo del progetto *COMUNICare H₂O* è quello di creare una cultura consapevole sull'acqua e basata su valori ben espressi dal nome del progetto stesso, quali il territorio, la comunicazione, la qualità dell'acqua e la cura di questa risorsa naturale e di ogni essere vivente la cui esistenza da essa dipende.

Nella prima parte del lavoro si propone una visione d'insieme dei concetti fondamentali della gestione integrata delle acque, sulla base della più attuale letteratura e stato dell'arte.

Si procede dunque ad illustrare l'approccio teorico alla istituzione di un tavolo di lavoro multi-stakeholder sul tema dell'acqua, presentando gli studi più recenti a riguardo.

Nella seconda parte, viene esposto il caso studio del tavolo multi-stakeholder sul tema dell'acqua avviato nel 2018 in Regione Friuli Venezia Giulia. Si analizzano le fasi di costituzione, le iniziative realizzate e il monitoraggio del lavoro svolto.

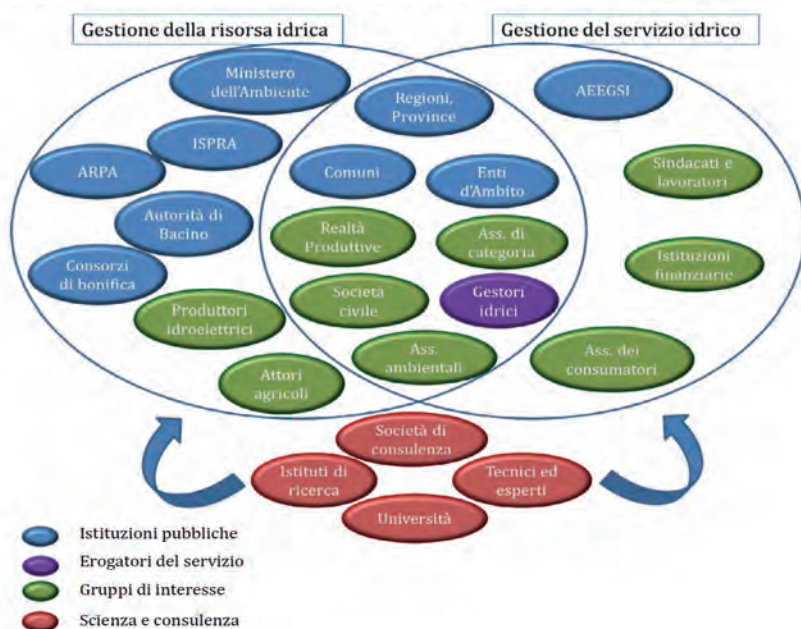
Successivamente vengono illustrati i possibili sviluppi dell'approccio di lavoro, nell'ottica di estendere il metodo in altri territori, realizzare alcune azioni del tavolo in contesti nuovi, utilizzare nuovi strumenti comunicativi, alla luce dell'esperienza vissuta durante il periodo di chiusura forzata a causa della pandemia CoViD-19 e degli scenari dettati dall'Agenda 2030, che proiettano verso buone pratiche di sostenibilità ambientale sempre più necessarie.

1. INTRODUZIONE

L'acqua è un bene di fondamentale importanza a livello globale e per garantire una gestione efficace, sostenibile, etica è necessario definire degli approcci multidisciplinari che coinvolgano tutti i portatori di interesse.

Nell'ambito della gestione della risorsa idrica, la Direttiva Quadro sulle Acque 2000/60/CE ha introdotto precise prescrizioni in termini di accesso all'informazione, consultazione e partecipazione attiva del pubblico e degli utenti nella realizzazione di piani di gestione dei bacini idrici. La Direttiva Quadro di fatto obbliga ciascuno Stato membro dell'Unione Europea ad adottare strumenti in grado di favorire la partecipazione pubblica ai processi decisionali. Tuttavia non ne precisa gli strumenti e le forme, demandando questa scelta alle autorità competenti. Nelle situazioni in cui le autorità abbiano scarsa familiarità con questi approcci e metodi, si ricorre agli strumenti elementari più diffusi, come le campagne di sensibilizzazione e i processi di consultazione pubblica. In Italia, nonostante un formale recepimento della Direttiva Quadro sulle Acque, di fatto la normativa che disciplina il coinvolgimento dei portatori di interesse non si trova in una situazione di totale conformità rispetto all'assetto comunitario. La situazione delineata evidenzia come manchi ancora sul territorio nazionale un approccio sistematico per favorire la partecipazione attiva ai processi decisionali nel settore idrico.

Come la normativa europea sottolinea, una gestione efficace della risorsa idrica richiede, da un lato, un approccio organico alla pianificazione di sistemi resilienti a condizioni economiche, demografiche e climatiche in continua evoluzione, a una maggiore attenzione all'uso efficiente e alla riduzione dell'inquinamento; dall'altro lato, necessita di un maggiore riconoscimento delle politiche e dei progetti, di riforme socialmente accettate, sostenibili e in grado di soddisfare le necessità degli utenti attuali e futuri, in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Fig. 1.1. *Stakeholder nella gestione idrica italiana (Laboratorio SPL, 2015).*

Tale obiettivo si raggiunge tramite un'azione coordinata e condivisa tra decisori politici e portatori di interesse, ovvero coloro che contribuiscono attivamente alle azioni e ai risultati o sono interessati alle ricadute (Fig. 1.1).

L'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico), riconoscendo la necessità di consolidare un patrimonio di conoscenze comuni, ha recentemente pubblicato l'indagine *Stakeholder Engagement for Inclusive Water Governance* (OECD, 2015). Lo studio, condotto nei 34 paesi membri dell'organizzazione, affronta il tema del coinvolgimento dei portatori di interesse nelle scelte che determinano il futuro del servizio idrico.

A partire da un'analisi dei punti di forza e di debolezza, l'OCSE ha mappato le modalità di coinvolgimento esistenti, formulando delle linee guida per l'azione pubblica.

La ricognizione OCSE individua una grande varietà di meccanismi di coinvolgimento degli stakeholder che racchiude in due principali categorie: strumenti formali, codificati mediante accordi ufficiali tra le parti, e strumenti informali, non istituzionali e individuati liberamente dagli organizzatori del processo partecipato. Ciascuno strumento si basa su logiche diverse e presenta vantaggi e svantaggi (Tab. 1.1 e Tab. 1.2).

Generalmente gli strumenti formali sono caratterizzati da una forte legittimità, che deriva dai principi della democrazia rappresentativa sui quali si basano. Favoriscono lo sviluppo di una conoscenza informata tra gli stakeholder e consentono loro di contribuire allo sviluppo di politiche e progetti. Tuttavia, possono sorgere difficoltà nel momento in cui, per esempio, l'attenzione si focalizzi su uno specifico gruppo di stakeholder, perché più organizzato e informato. Inoltre può accadere che i processi formali vengano influenzati eccessivamente da alcuni gruppi di interesse o da loro singoli rappresentanti.

I meccanismi informali invece sono uno strumento più accessibile, creano il contesto in cui esprimere opinioni liberamente, scambiare informazioni e discutere, consentono una più approfondita comprensione dei temi e problemi e favoriscono l'accrescimento di una maggiore consapevolezza sociale. Tuttavia spesso mancano di una efficace strutturazione e di capacità di sintesi, la conseguenza è che gli sforzi diventano vani poiché spesso non riescono a influire realmente sulle scelte politiche. Tra gli strumenti informali, meritano particolare attenzione alcuni meccanismi di coinvolgimento che sfruttano il web, come riunioni virtuali, piattaforme con contenuti social, chat room, blog, forum e sondaggi. La partecipazione tramite la rete può contribuire ad una gestione più reattiva, economica e inclusiva. Si tratta di un mezzo che si è grandemente diffuso soprattutto in seguito al periodo di emergenza sanitaria e isolamento che abbiamo vissuto nell'ultimo periodo, rendendo possibile per esempio mantenere contatti tra stakeholder ma richiede sforzi aggiuntivi per integrarne l'uso nei processi decisionali e il problema del digital divide (non solo in termini di accesso ai dispositivi, ma anche ad una buona connessione) non è trascurabile sul territorio europeo e locale.

La gestione del processo partecipato dipende inoltre dal contesto locale, che definisce le varie fasi di ideazione, progettazione, sviluppo, valutazione, quali categorie di stakeholder coinvolgere, gli obiettivi che si intendono raggiungere.

Tab. 1.1. *Mechanismi formali di coinvolgimento degli stakeholder (elaborazione di Laboratorio SPL del documento OCSE, 2015).*

Meccanismi formali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Comitati cittadini	Gruppi di rappresentanti di una particolare comunità o gruppi di interesse nominati per fornire commenti e consigli riguardo diverse questioni. Si occupano ad esempio di pianificazione del sistema idrico, della risorsa idrica e dei prezzi e delle tariffe dell'acqua.	Permettono il coinvolgimento di diversi stakeholder. Permettono lo sviluppo del consenso (quando raggiungibile) o indirizzi per l'azione su questioni complesse. Forniscono opportunità per esplorare strategie alternative. Gli stakeholder vengono a conoscenza delle visioni altrui portando a un risultato condiviso e integrato.	La selezione dei partecipanti richiede un'attenta riflessione: la gamma di interessi deve essere abbastanza ampia da rappresentare tutti i soggetti coinvolti, e coloro con interessi e abilità pertinenti. La collettività può non essere d'accordo con le raccomandazioni del comitato. I membri possono non raggiungere il consenso (anche se il consenso può non essere l'obiettivo). Possono richiedere una grande intensità di lavoro e di tempo se le questioni discusse sono rilevanti.
Consensus Conference	Incontri pubblici, che permettono ai cittadini di essere coinvolti nella valutazione di una questione o proposta. La conferenza è un dialogo tra esperti e cittadini. Utilizzata dalla città di Parigi nel 2009 per decidere del futuro del suo sistema di fornitura di acqua non potabile.	Mettono gli stakeholder nella posizione di sviluppare una conoscenza informata e di contribuire allo sviluppo di politiche e progetti. Mostrano una pluralità di visioni rispetto a una questione. Fanno da ponte tra gli esperti e gli stakeholder con una conoscenza meno qualificata. Permettono di sviluppare nuove conoscenze.	Alti costi per la creazione e il reclutamento dei partecipanti. Il processo di selezione può essere difficile. Mappare gli stakeholder è un elemento critico per determinare quali sono i gruppi importanti da coinvolgere.

Meccanismi formali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Stakeholder democracies	I portatori di interesse sono eletti dai loro pari per rappresentare i loro interessi nei comitati delle istituzioni idriche. In Olanda, gli utenti domestici, gli agricoltori, le aziende e i manager delle riserve naturali vengono direttamente e indirettamente eletti ogni 4 anni per ricoprire i seggi riservati alle categorie degli stakeholder nelle assemblee delle autorità regionali idriche.	I gruppi di stakeholder hanno la possibilità di esprimere direttamente il loro punto di vista in tutte le decisioni che vengono prese dall'assemblea, incluse le questioni finanziarie.	Rischio di un basso tasso di partecipazione nelle elezioni in un contesto di mancanza di consapevolezza riguardo le questioni legate alla risorsa idrica. I gruppi di stakeholder rappresentati nell'assemblea devono essere ben organizzati.
Contratti e partnership innovative	Accordi formali tra diversi soggetti per produrre risultati condivisi.	Promuovono la coordinazione e la cooperazione tra gli stakeholder e potenzialmente tra i livelli di governo. Aiutano a gestire le relazioni di interdipendenza. Possono risolvere debolezze istituzionali.	Obiettivi e distribuzione dei compiti non ben chiariti tra i partner o i firmatari possono portare a inefficienze. Possono richiedere una grande intensità di lavoro e di tempo.
Il principio 'chi paga parla'	Principio secondo cui i beneficiari che pagano per la gestione idrica vengono ascoltati dalle autorità idriche locali. Viene applicato in Olanda.	Gli stakeholder coinvolti sono spesso altamente motivati a contribuire con la propria visione in cambio del loro finanziamento o investimento.	La nomina di rappresentanti viene percepita alle volte come 'meno democratica'.

Meccanismi formali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Sondaggi	Metodo utilizzato per raccogliere informazioni riguardo una specifica popolazione. I sondaggi sono usati per giudicare il livello di pubblica informazione riguardo una questione e fornire una 'istantanea' delle attitudini e idee in un particolare momento. Possono essere usate per identificare le attitudini della comunità e o di un particolare gruppo. In California (USA), è stato condotto un sondaggio nel 2014 su gestione idrica e siccità che ha rivelato un forte sostegno pubblico all'uso di obbligazioni idriche statali.	Forniscono dati tracciabili. Possono servire per scopi educativi. Quando costruiti in maniera appropriata, utilizzando buone tecniche di campionatura, possono rappresentare un ampio pubblico o gruppi target.	Sondaggi costruiti in maniera non adeguata producono risultati mediocri. Attente campionature sono necessarie per essere sicuri che siano utilizzati campioni rappresentativi.
Referendum	Voto diretto in cui viene richiesto a un intero elettorato di valutare una particolare proposta. In Italia, si è tenuto il 12-13 giugno 2011 un referendum riguardante la partecipazione del settore privato nella gestione del settore idrico.	Forniscono una visione rappresentativa dell'opinione della popolazione su una specifica questione. In un contesto di apatia e disillusione dei votanti nei confronti delle tradizionali forme di democrazia, la democrazia diretta può aiutare a ri-guadagnare votanti su specifiche questioni di policy.	I votanti non hanno sempre la capacità o l'informazione per fare scelte informate riguardo alle questioni in gioco e possono invece prendere decisioni male informate basate su una conoscenza parziale o sulla base di fattori non collegati.

Meccanismi formali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Organizzazioni/ Consigli di bacino	Organizzazioni specializzate create dalle autorità politiche o in risposta a una richiesta degli stakeholder per risolvere questioni di gestione della risorsa idrica in un bacino idrico o riguardante falde acquifere. Un gran numero di paesi dell'OECD ha creato forme istituzionali di questo tipo, in particolare i paesi membri dell'UE in risposta alla Direttiva Quadro sulle acque.	Una partecipazione degli stakeholder e del più ampio pubblico nelle decisioni. Empowerment locale.	Decisioni deliberative possono essere dominate da piccoli gruppi di stakeholder (agricoltori, industrie). Il quadro legislativo per creare una organizzazione di bacino non richiede sempre il coinvolgimento degli stakeholder nel processo decisionale. Necessità di risorse umane e finanziarie considerevoli per essere sostenibile.
Associazioni idriche	Gruppi di stakeholder che operano in attività simili. Esempi sono associazioni di utilities idriche, come AquaPublica, Europea, EUREAU, AquaFed, reti di ricercatori idrici, associazioni di irrigatori, come l'associazione di irrigatori europea, e associazioni di regolatori idrici, come INBO, NARBO, l'Associazione delle Autorità Idriche Olandesi.	Intesa comune tra i membri riguardo la questione in gioco; Spesso caratterizzate da alti livelli di expertise di professionisti. Legittimazione dell'associazione nel rappresentare la visione dei suoi membri quando si relazionano con le autorità pubbliche o altri stakeholder.	Possono essere percepite come formate da una sola 'mente' quando si focalizza nel portare avanti esclusivamente l'agenda di un singolo gruppo di stakeholder. Possono non avere un'adesione ampia, che non include altri.

Tab. 1.2. *Meccanismi informali di coinvolgimento degli stakeholder (elaborazione di Lab Ref Ricerche del documento OCSE, 2015).*

Meccanismi informali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Comitati di esperti	Coinvolti quando suggerimenti e opinioni altamente specializzate sono richieste per un progetto. Generalmente, una varietà di esperti sono ingaggiati sulla base di diversi campi di expertise per dibattere e discutere vari corsi di azione e fare raccomandazioni. In Inghilterra, l'Institution of Civil Engineers ha formato un comitato di esperti per fornire l'esperienza tecnica e la conoscenza per sostenere l'attività dell'ente nel settore idrico.	Utili quando una questione è complessa e contenziosa. Utili quando esistono conflitti nel fornire opinioni che possono avere più credibilità, e quindi possono aiutare nel risolvere il conflitto.	L'esperienza in aree rilevanti e complementari può essere richiesta per produrre opinioni credibili ed esperte. È spesso richiesta l'abilità di un moderatore.
Informazione in linea diretta	Offre informazioni sui progetti via telefono e/o accesso ai membri del team di un progetto che possono rispondere a domande o fornire ulteriori informazioni e assistenza. La US Environmental Protection Agency ha costituito la Safe Drinking Water Hotline che fornisce al pubblico generale, ai regolatori, ai medici e ai professionisti del settore idrico, agli accademici e ai media, le informazioni riguardo i programmi per l'acqua potabile e per le acque di falda autorizzati dal Safe Drinking Water Act.	Offre una tecnica semplice e non costosa per la pubblicità, l'informazione e contributi pubblici. Può servire come collegamento tra i cittadini e i Comuni.	Deve essere adeguatamente pubblicizzata per avere successo. Può richiedere tempo per la gestione e l'aggiornamento continuo delle informazioni.

Mecanismi informali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Media tradizionali	I comunicati dei media (comunicati stampa, inserti dei quotidiani) fanno circolare progetti o informazioni sulle politiche nei diversi canali mediatici, quali i giornali locali e nazionali, i programmi radiofonici e televisivi, ecc.	Possono veicolare velocemente le informazioni a un ampio numero di persone.	I comunicati sono difficili da ritrattare in caso di cambiamenti. La dimensione dei comunicati mediatici limita la quantità di contenuto reale che può essere incorporato.
Focus group	Usati per studi esplorativi. Le questioni che emergono dai focus group possono essere sviluppate in un questionario o in altre forme di sondaggio per verificare risultati. A giugno 2013, PUN International Telecommunication Union ha organizzato un Focus Group sullo Smart Water Management.	Producono idee che possono non emergere da sondaggi e questionari, perché i focus group creano l'opportunità per una più ampia gamma di commenti.	Questi piccoli gruppi possono non essere rappresentativi della comunità riguardo a una certa questione. Richiedono un'attenta selezione per essere un campione rappresentativo.
Meeting/ workshop/ forum	Raduno di persone per uno scopo preciso/forum strutturati dove le persone sono invitate a lavorare insieme in gruppo (o in gruppi) su problemi o compiti comuni. Esempi di grandi forum sono il World Water Forum, il Stockholm World Water Week o l'IWA World Water Congress. Esempi di meeting più piccoli e workshop sono i meeting regionali e nazionali riguardanti questioni quali la sicurezza idrica, il legame tra acqua-energia-cibo, ecc.	Permettono di coinvolgere e avere suggerimenti da parte di un'ampia gamma di stakeholder. Disseminano informazioni dettagliate e decisioni tra gli stakeholder. Possono conferire responsabilità e credibilità ai risultati. Contribuiscono a una migliore comunicazione tra gli stakeholder coinvolti.	Possono richiedere una grande intensità di lavoro e di tempo.

Mecanismi informali	Definizione ed esempi	Punti di forza	Punti di debolezza
Mappatura degli stakeholder	Esercizio che aiuta a identificare gli stakeholder in base al grado di influenza, potere, legittimazione e collaborazione. L'OECD conduce una mappatura degli stakeholder come parte di una politica di dialogo nazionale sull'acqua.	Forniscono un'analisi dettagliata degli stakeholder (motivazioni e interessi, interazioni, dimensione di intervento).	Possono richiedere una grande intensità di lavoro e di tempo. Possono essere basate su dati soggettivi e possono variare a seconda delle persone e dei luoghi.
Tecnologie basate sul web	Strumenti e piattaforme internet possono contenere informazioni sui progetti/ sulle politiche, annunci e documenti. La varietà delle tecnologie basate sul web può essere usata come una fonte di informazione, un forum per suggerimenti pubblici o democrazia elettronica. Un esempio sono i sistemi informativi come il WISE - Water Information System for Europe.	Capaci di raggiungere un ampio numero di stakeholder con un'ampia quantità di informazioni. Permettono ai partecipanti di discutere una questione in modo a loro conveniente (a prescindere dal tempo e del luogo). L'anonymato dei processi online può incoraggiare una discussione aperta.	Molte persone non hanno ancora accesso a internet (digital divide). Un eccesso di informazioni e una mediocre progettazione possono impedire alle persone di trovare quello che cercano.

Ogni progetto di gestione partecipata sul tema della risorsa idrica ha le sue peculiarità, pertanto non esiste uno strumento di coinvolgimento degli stakeholder più appropriato di un altro. Per individuare la modalità funzionale al proprio contesto e alla fase operativa in cui si trova il progetto, occorre valutare una vasta gamma di strumenti.

L'OCSE propone alcune linee guida mirate a superare gli ostacoli presenti nella cura del settore idrico e a garantire una gestione inclusiva (OECD, 2015):

- creare una mappa degli stakeholder, delle loro responsabilità, delle motivazioni principali e delle interazioni;
- definire i passaggi del processo decisionale, gli obiettivi attesi dal coinvolgimento degli stakeholder e l'utilizzo dei contributi apportati;
- assegnare risorse finanziarie e umane adeguate alle iniziative attuate;
- monitorare regolarmente i risultati delle azioni di coinvolgimento per conoscere e migliorare il processo;
- contestualizzare le azioni di partecipazione in un quadro legale e di policy chiaro, identificando principi, strutture organizzative e autorità responsabili;
- adattare le tipologie e gli strumenti di coinvolgimento alle necessità.

Nel presente lavoro, viene riportata l'esperienza dell'Università degli Studi di Udine che si occupa a livello regionale di gestione partecipata della risorsa idrica insieme ad una consolidata rete di stakeholder. A partire dal 2018, il progetto *COMUNICare H₂O* ha istituito un tavolo multi-stakeholder sul tema dell'acqua, a cui partecipano sette portatori di interesse sul territorio della regione Friuli Venezia Giulia. Nei prossimi capitoli, viene illustrato il metodo di lavoro che ha portato alla creazione, al consolidamento del tavolo di lavoro e alla realizzazione di varie iniziative sul territorio.

2. ATTIVITÀ PRELIMINARE ALLA COSTITUZIONE DI UN TAVOLO MULTI-STAKEHOLDER SULL'ACQUA

Nella fase preliminare di un approccio partecipato alla gestione e tutela dell'acqua, lo studio è bene che si concentri sulla selezione ed analisi di esperienze nazionali e internazionali nell'ambito della comunicazione e della sensibilizzazione all'uso consapevole della risorsa idrica. Grazie alla bibliografia raccolta, si possono confrontare approcci e strumenti utilizzati in questo campo, al fine di individuare la metodologia più affine al proprio contesto applicativo.

Dai dati di letteratura esaminati in questo volume e riportati in Tabella 2.1, si evince quanto sia poco proficuo un approccio alla comunicazione di tipo top-down, in cui l'azione di sensibilizzazione sia costruita a partire dalla visione degli esperti o dei tecnici: a fronte di cospicui investimenti e sforzi organizzativi, le campagne informative calate dall'alto non raggiungono gli obiettivi e gli effetti sperati, rappresentando quindi un insuccesso ed uno spreco di risorse economiche e gestionali, mentre è premiato un approccio che parte dalle esigenze del target a cui l'iniziativa è destinata (Howarth e Butler, 2004; Hynds et al., 2018).

La conservazione dell'acqua non può essere imposta alle persone; deve essere accettata in modo volontario e spontaneo e deve essere una responsabilità condivisa tra l'amministrazione e i cittadini di Phoenix [...]. Il Piano di Conservazione dell'Acqua del 1998 si basa sulla collaborazione tra i cittadini di Phoenix e la città allo scopo di esercitare la giusta amministrazione sul futuro della nostra acqua (Water Conservation Office, 1998, citato da Howarth e Butler, 2004).

Sembra quindi sia fondamentale coinvolgere il cittadino nella gestione della risorsa idrica, cercando di individuarne bisogni e richieste, in linea con il Goal 6 dell'Agenda 2030 che invita a «sostenere e rafforzare la

Tab. 2.1. *Esempi di casi studio.*

Caso studio	Anno	Obiettivo	Principali azioni
Phoenix (USA)*	1998	Modificare l'approccio comunicativo da top-down a bottom-up, finalizzato alla riduzione dei consumi idrici da parte della comunità.	Coinvolgimento attivo dei cittadini in contrapposizione al modello customer service adottato nella prima campagna che induceva ad una risposta passiva dei consumatori. Sondaggio ai cittadini per conoscere quale misura di contenimento avrebbero voluto adottare ed integrare al processo per prima. Approccio multidisciplinare basato su tariffazione, assistenza tecnica e cooperazione tra autorità responsabili. Creazione di un 'Piano di Conservazione dell'Acqua' centrato sul cittadino.
Copenhagen (DK)*	dal 1970 al 2013	Riduzione del consumo idrico.	Campagna di sensibilizzazione mirata al raggiungimento di obiettivi di riduzione del consumo pro capite condivisi dal Dipartimento idrico e dagli utenti. Attività divulgative presso le scuole. Coinvolgimento del gestore del servizio idrico Copenhagen Energy in un dialogo continuo e nelle iniziative ambientali sul territorio cittadino.
Singapore (SG)*	1998	Modificare l'atteggiamento dei consumatori affinché in modo consapevole riducano i consumi idrici.	La campagna di sensibilizzazione <i>Turn it off</i> ha portato a casa la consapevolezza che è necessario conservare l'acqua. Campagna di sensibilizzazione di alto profilo continuata per diversi anni. Attività divulgative di vario tipo che coinvolgono scuole e comunità. Campagna realizzata da un committente partecipato da più realtà (non solo i gestori e il governo).
Tilehurst (UK)*	2001	Valutare l'efficacia di campagne promozionali su comportamenti e buone pratiche relative all'uso dell'acqua.	Campagne pubblicitarie su vari mezzi tradizionali e non (radio, stampa, email). Distribuzione gratuita di misuratori per il consumo domestico di acqua potabile. Nonostante un investimento di 73.000£, l'iniziativa ha raggiunto solo il 5% del target, con scarsi risultati.

Irlanda (IE)**	2012	Promuovere buone pratiche di funzionamento e gestione dei sistemi domestici di trattamento delle acque reflue.	Creazione di un Piano nazionale generale di ispezione (PIN) volto a salvaguardare la salute pubblica e l'ambiente basato su strategie di educazione e sensibilizzazione e un processo di ispezione basato sul rischio. Scarso coinvolgimento comportamentale all'azione proposta, che suggerisce la mancanza di un atteggiamento consapevole da parte dei cittadini. Si comprende che sia necessario un'azione di coinvolgimento diretto dei cittadini prima e durante lo sviluppo di strumenti legislativi e politici, come il PIN.
-------------------	------	--	--

Fonte: * Howarth e Butler, 2004; ** Hynds et al., 2018.

partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e della fognatura».

Sono molte le esperienze di enti pubblici o privati che possono essere prese da spunto. In particolare risulta significativo il documento *Communicating the value of drinking water services* dell'EPA (Environmental Protection Agency), che riassume in tre semplici punti le indicazioni per un corretto approccio comunicativo da parte di un gestore del servizio idrico integrato:

- identificare i bisogni o i problemi della propria comunità di utenti attraverso sondaggi, focus group o altre tecniche di raccolta dati;
- sviluppare un messaggio e comunicarlo attraverso campagne o iniziative di sensibilizzazione come riunioni o eventi pubblici, utilizzando i social media, i siti web e le applicazioni per supporti mobile;
- continuare a coinvolgere la propria comunità e a migliorare il proprio sforzo comunicativo in relazione ai continui cambiamenti dei bisogni e delle problematiche che emergono dagli utenti.

La divulgazione dei temi di sostenibilità della risorsa idrica è affrontata in Italia secondo diversi approcci, che spaziano dalle politiche sulle tariffe, alla promozione di strumentazione ad alta prestazione, alle campagne informative. Le campagne di sensibilizzazione verso il risparmio idrico sono spesso promosse attraverso canali web e digital dai gestori che hanno un elevato numero di utenze e di conseguenza molto interesse a incentivare una riduzione dei consumi attraverso un mezzo estremamente economico. Viceversa il gestore che opera su un territorio circoscritto, difficilmente riesce ad ottenere una campagna efficace utilizzando lo stesso

approccio e il rapporto costi-benefici non è altrettanto positivo (Romano et al., 2013). Vi è inoltre una disparità nella sensibilità dei gestori al tema del risparmio idrico legata alle condizioni climatiche dovute alla geografia del territorio: al Sud Italia sembra che ci sia maggiore attenzione a promuovere comportamenti più sostenibili (Romano et al., 2013). Nella Tabella 2.2 si riportano alcuni dati raccolti in merito ad iniziative promosse da gestori del servizio idrico del Nord Italia.

A seguito di un'attenta analisi dello stato dell'arte, l'Università degli Studi di Udine ha individuato nel 2018 un programma di attività, con l'obiettivo di creare degli schemi comunicativi adeguati alle esigenze dei promotori, nel contempo adattabili anche ad altri contesti gestionali e territoriali, in un'ottica di condivisione di intenti e finalità con gli stakeholder che ruotano intorno alla gestione e tutela della risorsa idrica nel Friuli Venezia Giulia.

Nel percorso avviato dall'Università degli Studi di Udine all'interno del progetto *COMUNICare H₂O*, si sono individuate le seguenti cinque azioni finalizzate ad una gestione partecipata:

1. istituzione di un tavolo multi-stakeholder (MSP, Multi-Stakeholder Platform), coordinato da un ente possibilmente neutrale, a cui aderiscono gestori e stakeholder al fine di:
 - rafforzare la rete di realtà coinvolte nel progetto;
 - garantire confronto continuo tra enti;
 - coordinare e diversificare l'approccio comunicativo;
2. ideazione e somministrazione di sondaggi per conoscere i bisogni dei cittadini:
 - da elaborare nel tavolo di lavoro tra enti;
 - per coinvolgere il cittadino nella gestione della risorsa acqua;
 - per ricavare bisogni su cui costruire azioni di sensibilizzazione;
3. realizzazione di eventi per coinvolgere cittadinanza e stakeholder col fine di:
 - stimolare il confronto degli enti con i cittadini;
 - creare occasioni di divulgazione informale;
 - comunicare obiettivi e risultati del progetto;

Tab. 2.2. *Iniziative di informazione ai cittadini di alcuni gestori del servizio idrico del Nord Italia.*

Azienda	Città	Iniziative rivolte alla scuola	Open data access	Canali innovativi di comunicazione con il cittadino	Progetti divulgativi
Acegas	Trieste, Padova, Udine, Gorizia	Un pozzo di scienza, scuola superiore. Attività negli impianti per scuole di ogni ordine e grado. Offerta didattica bilingue. App per attività.	App bollette consumi.	Web, Twitter, Instagram, Youtube.	Foto contest.
Hydrogea	Pordenone		Hydroline: fatture e autoletture online.	Web.	
Gruppo Veritas	Provincia di Venezia - Mestre	Percorsi per scuole di ogni ordine e grado. Giochi online. Visite agli impianti.		Web, twitter, instagram, youtube. Veritas alert (SMS e telegram).	Concorsi.
Secam	Sondrio		App bollette consumi.	Web.	
Gruppo CAP	Milano Brianza	Percorsi per scuole di ogni ordine e grado. Progetto Imbroccata: acqua di rete nelle mense scolastiche.	App bollette consumi.	Web, Twitter, Instagram, Youtube.	Fotocontest. Formazione ai Comuni. Tour del Water Truck.
CAFC	Udine	Creazione del sito CAFC educational con materiali e percorsi a disposizione.	App bollette consumi.	Web.	

4. divulgazione mediante elaborazione di strumenti divulgativi per:
 - sensibilizzare alla tematica in modo coinvolgente e pratico;
 - creare materiali divulgativi univoci e condivisi da enti e gestori;
 - fornire strumenti didattici da utilizzare a scuola;
5. formazione per studenti e insegnanti per:
 - accompagnare i docenti all'uso di strumenti didattici dedicati;
 - sensibilizzare i giovani cittadini del futuro;
 - agire su un territorio circoscritto e monitorare la ricaduta dell'azione.

3. IL TAVOLO MULTI-STAKEHOLDER

I tavoli multi-stakeholder (MSP, Multi-Stakeholder Platform) sono organi decisionali (volontari o statutari) che comprendono diversi partecipanti, i quali condividono l'interesse verso uno stesso problema, riconoscono di essere coinvolti ed interconnessi nell'affrontarlo e collaborano per accordarsi su azioni e strategie per risolverlo (Warner, 2016). Si tratta dunque di un forum di negoziazione dove tutti i partecipanti, possibilmente più di tre e di diversa tipologia, hanno stessi diritti e pari importanza.

Le parti interessate (stakeholder) sono persone, gruppi o istituzioni che hanno interesse per la risorsa idrica, la sua tutela e gestione o sono coinvolti in tali processi. Includono tutti coloro che influenzano e/o sono interessati dalle politiche, dalle decisioni ed azioni sulla risorsa (Grimble et al., 1995). Ciò significa non solo utenti diretti ma anche persone interessate alla gestione delle acque (anche reflue). Comprendono coloro che sono coinvolti nello sviluppo, gestione e pianificazione della risorsa idrica, tra cui agenzie del settore pubblico, organizzazioni private e/o non governative, agenzie esterne.

Fig. 3.1. *Attività di un MSP.*



Fonte: Faysse et al., 2016.

Nei prossimi paragrafi, vengono illustrate le fasi che portano all'istituzione di un tavolo multi-stakeholder, alla selezione degli stakeholder e al loro coinvolgimento, all'individuazione degli obiettivi e delle azioni e al monitoraggio del lavoro (Fig. 3.1).

3.1. Progettazione

La fase di progettazione del tavolo multi-stakeholder va preceduta da un'analisi del contesto, in cui si procede ad esaminare il problema da risolvere, a classificare tutti gli stakeholder, in particolare i loro interessi e le loro posizioni rispetto al problema, e a valutare le modalità di negoziazione eventualmente già esistenti.

La progettazione di un MSP si può riassumere in sei punti:

- definire l'organizzazione promotrice e il moderatore;
- delineare l'organizzazione di base del tavolo di lavoro;
- definire la struttura della negoziazione;
- individuare i rapporti tra referenti ed enti che rappresentano;
- curare i collegamenti con gli stakeholder non presenti al tavolo e con il pubblico generale;
- individuare attività specifiche del moderatore.

I MSP non si costituiscono spontaneamente e il solo fatto di riunirsi intorno ad un tavolo non garantisce la risoluzione di un problema. I partecipanti devono portare o sviluppare competenze affinché il processo del tavolo possa partire e svilupparsi.

È fondamentale in tal senso il ruolo del moderatore o facilitatore del tavolo. Questa figura deve essere valutata preliminarmente e può avere diversi ruoli: può stimolare la discussione del gruppo di lavoro, senza fare alcun tipo di proponimento, oppure può incentivarla con proposte.

La progettazione di un MSP segue tre propositi: progettare la struttura di un nuovo MSP, nel caso esista già un moderatore; adattare un MSP esistente per trovare soluzioni ad un nuovo problema; stabilire strumenti di valutazione per analizzare la struttura e il funzionamento del MSP. La progettazione può essere predisposta dal moderatore stesso oppure essere condivisa con i portatori di interesse. Il fine e lo scopo del tavolo di lavoro devono essere molto chiari agli stakeholder. Occorre prevedere la durata del tavolo, per poter gestire le risorse umane e finanziarie.

Tab. 3.1. *Definire gli obiettivi di un MSP: un esempio.*

	Obiettivi intermedi	Esempi di obiettivi previsti
In riferimento al tavolo multi-stakeholder (MSP)	Il processo consente agli SH di i) partecipare alla progettazione del MSP e ii) avere un impatto sulla soluzione del problema che il MSP affronta.	Definire gli obiettivi e la progettazione del MSP con il coinvolgimento degli SH. Fare in modo che il lavoro e i risultati del MSP siano presi in considerazione dalle istituzioni.
In riferimento agli stakeholder (SH)	Gli SH hanno la capacità e la possibilità di partecipare, inoltre accettano di portare attenzione al punto di vista degli altri partecipanti.	Promuovere la partecipazione di rappresentanti fedeli agli enti a cui appartengono e responsabili nei loro confronti. Ottimizzare l'equilibrio di potere tra partecipanti. Assicurarsi che i partecipanti siano adeguatamente informati e abbiano accesso alle risorse umane, materiali e finanziarie per garantire una partecipazione effettiva. Assicurarsi che i partecipanti si conoscano e si rispettino.

Fonte: Faysse et al., 2016.

3.2. Definizione degli obiettivi

Se possiamo dare una definizione generale degli obiettivi di un tavolo multi-stakeholder useremo quella fornita da Faysse e colleghi:

L'obiettivo generale è rendere possibile il coinvolgimento attivo e consapevole dei portatori di interesse al fine di individuare soluzioni ad un problema che li riguarda (Faysse et al., 2016).

In ogni tavolo esistono degli obiettivi più specifici che vanno individuati. Nella progettazione di un MSP occorre definire obiettivi principali e intermedi per poter pianificare le attività del tavolo (Tab. 3.1). Tali obiettivi possono essere identificati dal moderatore per poter avviare le attività del MSP oppure possono essere discussi con gli stakeholder.

3.3. Moderazione e negoziazione al tavolo

A svolgere il ruolo di moderatore è solitamente una persona o un'organizzazione, che riunisce e motiva il tavolo. Il ruolo può essere ricoperto da un'agenzia governativa o dall'Università, se il MSP è top-down, cioè creato dall'alto; da un'organizzazione non governativa o dall'Università se il MSP è bottom-up, cioè creato dal basso. Un moderatore non sarà mai completamente neutrale, è però importante che gli stakeholder percepiscano il moderatore come una figura neutrale. Il ruolo di moderatore di un tavolo di lavoro dovrebbe ricadere su un ente che possa trasmettere fiducia ai portatori di interesse, ma che risulti anche imparziale rispetto alle decisioni. Per questa ragione spesso questo incarico è assunto dall'Università.

Il moderatore ha il compito di selezionare e limitare il numero di portatori di interesse presenti al tavolo. Viene legittimato al ruolo dai partecipanti al MSP e le sue azioni vengono monitorate da tutti. Può utilizzare diversi strumenti per sostenere il tavolo. Per garantire il coinvolgimento di ogni partecipante, può identificare oltre all'obiettivo primario, dei sotto-obiettivi che catturino l'interesse degli stakeholder.

Il moderatore può decidere se organizzare la discussione sempre a sessione unica o se prevedere sessioni plenarie alternate a lavoro in piccoli gruppi.

Egli individua le regole alla base del processo decisionale del tavolo, di solito si tratta di un processo decisionale consensuale, che non sia solo l'espressione dell'accordo tra la maggioranza dei partecipanti, ma che integri nella decisione anche le obiezioni della minoranza.

Può aiutare a comprendere meglio la natura del problema e la situazione di partenza, presentando aspetti tecnici e sociali del problema o il punto di vista di altri stakeholder, oppure aiutandoli a palesare i reali interessi.

Il moderatore può facilitare la discussione attraverso regole o invitando i rappresentanti a produrre dei documenti da presentare al tavolo. Può adoperarsi per consentire il confronto tra soluzioni alternative. Inoltre può organizzare momenti di socializzazione per favorire la conoscenza reciproca dei portatori di interesse.

Per garantire il successo del tavolo è fondamentale che ci sia una circolazione di informazioni tra i referenti presenti al tavolo e gli enti che rappresentano.

Se il tavolo è bottom-up, occorre capire in che modo i rappresentanti siano stati individuati e come accolgano le posizioni degli enti a cui ap-

partengono. Se il tavolo è top-down, occorre capire quale sia la posizione del rappresentante all'interno dell'ente e se questo riporti presso il suo ente quanto avviene durante le riunioni.

Se questi rapporti non sono soddisfacenti, il moderatore può intervenire per migliorarli, per esempio favorendo l'organizzazione interna di uno stakeholder.

Qualora i portatori di interesse non riescano a trovare un accordo, secondo Faysse e colleghi (2016) le ragioni si racchiudono tra le quattro seguenti:

- mancanza di sufficienti informazioni;
- mancanza di supporto legale o gestionale;
- mancanza di buona volontà da parte di alcuni stakeholder ad intervenire nel processo;
- mancanza di consenso alla progettazione di una trattativa;
- scarsa disponibilità delle parti interessate a raggiungere un accordo.

3.4. Meta-comunicazione

È importante che i gruppi non rappresentati nel tavolo siano informati su quanto si sta realizzando, in modo da essere anche loro allineati e poter contribuire al processo.

Il successo di un'iniziativa rivolta agli utenti di base non può avvenire senza una divulgazione anche al pubblico generale.

In entrambi i casi vanno valutati gli strumenti di comunicazione più adatti in base al target, alle risorse finanziarie, alle tempistiche.

3.5. Valutazione

Monitoraggio e valutazione del tavolo hanno lo scopo di esaminare gli obiettivi stabiliti dal moderatore durante il processo, conoscere risultati ed effetti dell'iniziativa in generale e la percezione degli stakeholder e documentare l'esperienza per contribuire ad una migliore progettazione del tavolo e un miglioramento delle future attività.

Per risultati si intendono le conseguenze a breve termine rispetto alle azioni intraprese durante il processo e programmate dal MSP. Gli effetti sono i risultati a lungo termine raggiunti dal tavolo e consentono di monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi generali prefissati.

Dati i risultati e gli effetti, gli indici di valutazione hanno lo scopo di misurare o definire l'efficacia degli obiettivi e l'efficienza delle azioni realizzate.

L'efficacia si riferisce al successo del tavolo territoriale, per esempio quanti obiettivi programmati sono stati raggiunti. L'efficienza valuta azioni e sforzi intrapresi per realizzare gli obiettivi, e include anche l'analisi del tempo e delle finanze impiegate per raggiungere i risultati.

Per valutare un MSP occorre considerare processo, contenuto e contesto.

3.5.1. Processo. Per esaminare il processo di un tavolo multi-stakeholder è importante definire il numero e la tipologia di portatori di interesse coinvolti, che possono essere rappresentati da una sola categoria (per esempio organizzazioni non governative, settore pubblico, settore privato), da una sola categoria multi-settore o da più categorie multi-settore.

L'organizzazione di un tavolo può essere uni-partita, bi-partita o tri-partita. Inoltre è fondamentale considerare come sono distribuiti gli equilibri di potere all'interno del tavolo. Se gli stakeholder che hanno una posizione di potere non sono motivati o se quelli con meno potere non sono focalizzati e organizzati, il tavolo non avrà successo, anche se ben concepito. La bilancia del potere comprende la situazione in cui il potere è in mano ad un solo portatore di interesse o, all'estremo opposto, è distribuito tra tutti.

3.5.2. Contenuto. Nella progettazione di un tavolo multi-stakeholder, è possibile prevedere di affrontare un unico tema o più temi insieme, includendo tutte le sfumature del problema.

Solitamente un MSP affronta problemi complessi, non è indirizzato ad un processo decisionale quotidiano. Perché abbia successo, è importante valutare se fini ed obiettivi siano chiari e allineati tra stakeholder. Basta che anche solo uno portatore di interesse sia confuso per rallentare e rendere difficile e dispersivo il lavoro di tutto il tavolo.

3.5.3. Contesto. L'operato di un tavolo multi-stakeholder deve essere sostenuto nella sua capacità generativa. Tale supporto ha una dimensione interna, garantita da stakeholder motivati in grado di raccogliere contributi e risorse, e una dimensione esterna, che prevede un dialogo con le istituzioni che diano credibilità al lavoro del tavolo e ne legittimino le iniziative.

Nel tempo un MSP può avere necessità di modificare obiettivi, struttura, modalità, contesto, in poche parole deve essere adattabile. Possiamo descriverne lo stato come rigido e inflessibile, quando non c'è adattabilità, oppure flessibile e focalizzato, passando per fasi intermedie in cui si può verificare una condizione di flessibilità ma una mancanza di focus.

Un MSP può essere un luogo di mera negoziazione o può dare la possibilità di conoscere dinamiche e prospettive altrui. Quando si manifesta l'apprendimento sociale, avviene una sinergia di competenze, conoscenze ed energie di cui beneficiano tutti i portatori di interessi. Il manifestarsi di queste sinergie innovative è un importante aspetto di valutazione.

La sinergia di solito è garantita da un'adeguata facilitazione, che aiuti a tradurre i metri cubi in interazione umana (Röling, commento personale tratto da Warner e Verhallen, 2016).

Valutare lo spazio decisionale consente di definire se il tavolo multi-stakeholder abbia un mandato di tipo consultivo, informativo, pieno oppure non ne abbia alcuno da parte delle istituzioni che governano il problema.

Per un esame completo dell'operato, occorre valutare l'output generato. Spesso un tavolo si riunisce, discute, ma non traduce questo in azioni e iniziative significative. Può dipendere non solo dalla mancanza di riscontro da parte degli stakeholder, ma anche da una insufficiente chiarezza nel definire gli obiettivi o nel garantire spazio decisionale.

La fase di monitoraggio può essere realizzata mediante l'ideazione di un questionario che consenta prima di tutto l'autovalutazione da parte degli stakeholder del lavoro svolto sulla base degli indici di valutazione di processo, contenuto e contesto. I dati di autovalutazione possono essere raccolti dal moderatore dopo un congruo periodo di attività (a seconda del cronoprogramma dei lavori) e vengono elaborati per poter monitorare il processo di sviluppo del tavolo.

4. CASO STUDIO: IL TAVOLO MULTI-STAKEHOLDER DI UDINE

Il progetto *COMUNICare H₂O*, avviato nel 2018 presso l'Università degli Studi di Udine grazie al contributo della Regione Friuli Venezia Giulia, ha consentito di mettere in atto uno schema di comunicazione partecipata strutturato in cinque azioni, coinvolgendo un gruppo di lavoro costituito ad oggi da sette realtà che si occupano della risorsa acqua a più livelli. Il tavolo di lavoro si è riunito con costanza nel corso di oltre due anni, per discutere e confrontarsi riguardo a tematiche di interesse, spesso presentando punti di vista diversi che hanno saputo fondersi in una visione condivisa di intenti e approccio. In seno al tavolo di lavoro sono nate nuove iniziative: sondaggi, attività di formazione, eventi. L'attività è risultata proficua ed ha contribuito a consolidare i rapporti tra gli enti e a tessere relazioni tra le realtà che non avevano mai collaborato prima tra loro.

Il progetto ha consentito di istituire un tavolo di lavoro multi-stakeholder che allo stato attuale risulta partecipato da sette portatori di interesse: Università degli Studi di Udine nel ruolo di facilitatore, CAFC Spa (Consorzio Acquedotto Friuli Centrale), Acquedotto Poiana Spa, Legambiente FVG, CeVI (Centro di Volontariato Internazionale), Associazione Consumatori Attivi, CRELP FVG (Coordinamento Regionale Enti Locali per la Pace ed i Diritti Umani del Friuli Venezia Giulia). Il tavolo di lavoro ha operato nel tempo con il fine di perseguire gli obiettivi prefissi, quali realizzare l'attività di divulgazione presso la cittadinanza, avviare la didattica nelle scuole, consolidare la rete di portatori di interesse e avvicinarne di nuovi.

Uno dei principali obiettivi è stato infatti ampliare la rete di stakeholder, rivolgendosi in particolare alle realtà produttive (agricoltura, commercio, industria, artigianato). Si è cercato di integrare la tipologia di portatori di interesse presenti al tavolo, pertanto si sono organizzati incontri bilaterali finalizzati a questo scopo: gli stakeholder raggiunti sono stati il Comitato Giovani Industriali di Udine e Pordenone, CRELP FVG, ARPA FVG

(Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia), OGS (Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale), gestori del servizio idrico integrato regionale, ricercatori di altri Atenei (Università degli Studi di Trieste, Università degli Studi di Ferrara). Si è valutato di relazionarsi con le realtà non appartenenti al contesto urbano-provinciale in modo più sporadico ma focalizzato, con incontri semestrali o riunione ad hoc.

Nei seguenti paragrafi, vengono illustrate le principali azioni promosse dal tavolo multi-stakeholder di Udine.

4.1. Sondaggio

Tra gli strumenti presenti in letteratura per coinvolgere il cittadino nella gestione della risorsa idrica, il sondaggio è uno dei più utilizzati. Se ben progettato, può essere una risorsa preziosa per studiare i comportamenti dei cittadini, i loro bisogni, aspettative e proposte.

La strutturazione di un sondaggio richiede diversi step successivi, attraverso i quali delineare sempre più nel dettaglio obiettivi, finalità, contenuti, modalità di somministrazione ed elaborazione dei dati.

Un primo approccio al processo può avvenire grazie ad una serie di domande guida (Media Srl), quali:

- Quali sono i principali destinatari?
- Quali sono le caratteristiche socio-economiche dei destinatari?
- Qual è il modo più efficace per raggiungere i destinatari?
- Quali sono gli ostacoli che possono impedire di raggiungere i destinatari?
- Quanto i destinatari saranno disponibili ad accogliere l'azione suggerita?
- Cosa si vuole proporre ai destinatari (ad esempio un sondaggio online, cartaceo, un'intervista telefonica)?
- Saranno dotati di strumenti (ad esempio dispositivi elettronici)?
- Il programma è nuovo o è una rivisitazione di un programma già esistente?
- Come sarà percepito un cambiamento rispetto alla situazione attuale?
- La proposta è di un intervento singolo o di un cambiamento permanente?
- Il comportamento da adottare è facile o difficile, economico o dispendioso, semplice o complesso?

Tab. 4.1. *Vantaggi e svantaggi di un sondaggio online (Media Srl).*

Vantaggi	Svantaggi
Costi minimi.	Tasso di risposta bassissimo, se non motivato.
Velocità immediata.	Mancanza di controllo nella qualità sostanziale delle risposte.
Immediato controllo logico-formale delle risposte.	Incertezza sul compilatore del questionario.
Possibilità di allegare materiale, figure, suoni.	Non è garantito l'isolamento dell'intervistato.
Passaggio diretto al database ed elaborazioni semplici online.	

- Le persone possono agire in autonomia o è necessaria un'assistenza professionale?
- Quali sono le conseguenze di non fare nulla?
- Ci saranno pressioni tra stakeholder a favore o contro l'azione?

Le modalità possibili per condurre un sondaggio sono diverse (online, cartaceo, telefonico; con o senza assistenza) e va valutata quella più idonea al target, ai tempi di realizzazione e al budget previsto. Nel percorso del tavolo multi-stakeholder di Udine, è stato utile analizzare la possibilità di condurre un sondaggio online, di cui si devono tenere in considerazione gli aspetti positivi ma anche gli svantaggi, fondamentali per prevedere eventuali criticità (Tab. 4.1).

Il contenuto del sondaggio è bene emerga dai partecipanti del tavolo di lavoro, che possono anche impegnarsi nella stesura delle domande, confrontandosi su obiettivi, target, aspettative di coinvolgimento dei destinatari, tipo di dati richiesti, loro utilizzo e valutazione.

L'analisi di alcuni studi di letteratura e ricerche nel ramo della comunicazione può consentire di individuare le linee guida per la stesura di un sondaggio online (Media Srl):

- preferire un questionario corto piuttosto che lungo, il tempo utile alla compilazione dovrebbe essere di massimo 6-10 minuti, non più di 20

domande, evitando di richiedere informazioni non essenziali alle finalità del sondaggio;

- evitare domande aperte e difficili da capire; è preferibile usare domande a risposta multipla (le domande aperte solo per richiedere proposte o idee) e utilizzare scale numeriche omogenee per poter confrontare le risposte alle diverse domande;
- raggruppare le domande correlate; dare precedenza alle domande generiche e poi a quelle specifiche; le risposte saranno più veloci se le domande attinenti sono vicine;
- assicurare sulla privacy e l'anonimato della raccolta dati;
- testare il sondaggio su un piccolo gruppo;
- usare il modo condizionale solo se la domanda si riferisce ad una precedente risposta;
- proporre domande sensibili alla fine del sondaggio, quando è minore il rischio di abbandono;
- se possibile, offrire un incentivo;
- analizzare i risultati in dettaglio.

Nel sondaggio progettato sono state previste quattro sezioni di domande, formulate secondo i principi del cognitive, emotional and behavioral engagement (Dean et al., 2016). Per cognitive engagement si intende la conoscenza di nozioni basilari sulla risorsa acqua e la capacità di utilizzarle in modo appropriato. L'emotional engagement comprende gli atteggiamenti positivi rispetto sia all'uso dell'acqua ed alla sua gestione che all'ecosistema in generale, che ci consentono di delineare una persona attenta all'ambiente naturale. Invece attraverso il behavioral engagement si può comprendere quanto un individuo sia pro-attivo, cioè adotti comportamenti e pratiche positive per l'ambiente, come ridurre lo spreco di risorse o limitare le fonti di inquinamento. Oltre a questi aspetti, al fine di poter caratterizzare il campione di utenti intervistati sono state inserite alcune domande per raccogliere dati di tipo socio-economico.

Nella Tabella 4.2 sono elencate le domande del sondaggio *L'acqua: un bene prezioso* proposto a Udine e in Tabella 4.3 si trovano le domande guida e le risposte che i partecipanti al tavolo hanno dato per indirizzare la progettazione del sondaggio.

Tab. 4.2. *Esempio di sondaggio: domande del sondaggio 'L'acqua: un bene prezioso' del progetto COMUNICare H₂O in ordine di comparsa, suddivise per sezione.*

Cognitive engagement	1. Quanto conosci l'origine dell'acqua che esce dal tuo rubinetto (fiume, falda, pozzo, sorgente, mare)? 2. Sai cosa si intende per ciclo idrico integrato? 3. Utilizzi gli strumenti messi a disposizione dai gestori per conoscere meglio l'acqua che usi e l'utilizzo che tu ne fai (contatore o sito web)? 4. Dal 1° luglio 2018 è possibile richiedere un bonus sociale idrico pari a 50 L a persona al giorno per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale. Sei a conoscenza di questa agevolazione?
Emotional engagement	5. Quanto pensi che sia sicura l'acqua di rubinetto? 6. Saresti disposto/a a bere di più l'acqua del rubinetto se le analisi fossero visibili in bolletta e di facile comprensione? 7. 'L'acqua subisce un processo: viene trattata prima di arrivare alle nostre case e di nuovo, quando esce, per essere restituita alla natura. Noi siamo un anello importante di questo processo e abbiamo il dovere di preservare l'acqua in quanto bene primario'. Quanto sei d'accordo con questa affermazione?
Behavioral engagement	8. Utilizzi fonti di acqua alternative a quella del rubinetto (cassette dell'acqua, acqua in bottiglia, depuratori domestici, fontana pubblica, pozzi artesiani)? 9. Ti capita di gettare nello scarico (wc, lavandino, tombino) uno tra questi rifiuti: cotton fioc, assorbenti, olio? 10. Adotti comportamenti utili al risparmio dell'acqua (ad esempio installare valvole frangigetto nei rubinetti, fare la doccia anziché il bagno, chiudere il rubinetto quando ci si lava le mani o i denti)?
Ambiente socio-culturale	11. Quanti anni hai? 12. Qual è il tuo sesso? 13. Dove abiti? 14. Qual è il tuo massimo grado di istruzione? 15. Qual è il tuo lavoro? 16. Quanti figli hai? 17. Dove sei nato/a? 18. Da quando tempo risiedi in Italia?

Tab. 4.3. *Domande guida per la progettazione del sondaggio presentato nel caso studio.*

Quali sono i principali destinatari?	Utenti dell'acquedotto Poiana Spa, utenti di CAFC Spa, studenti e dipendenti dell'Università degli Studi di Udine.
Quali sono le caratteristiche socio-economiche dei destinatari?	Saranno definite attraverso il parametro dell'età, del grado di istruzione, del lavoro, del numero di figli, del comune di residenza e della nazione di nascita.
Qual è il modo più efficace per raggiungere i destinatari?	Via SMS e via mail.
Quali sono gli ostacoli che possono impedire di raggiungere i destinatari?	Nel caso degli SMS, non avere il numero di telefono oppure il numero di telefono non è dell'utente (per es è di un parente) e quindi vi è una difficoltà nel passaggio di comunicazioni. Il tasso di risposta ad una mail che propone un sondaggio è del 2% (Media Srl).
Quanto i destinatari saranno disponibili ad accogliere l'azione suggerita?	L'azione proposta è veicolata attraverso SMS o mail, utilizzando una modalità di comunicazione scelta dall'utente per comunicare con l'ente.
Cosa si vuole proporre ai destinatari?	Compilare un questionario online.
Saranno dotati di strumenti?	No. Per la compilazione è necessario l'uso di un dispositivo con accesso alla rete internet (computer, tablet, smartphone).
Il programma è nuovo o è una rivisitazione di un programma già esistente?	Il gestore utilizza già la modalità del sondaggio rivolta ad un piccolo campione (sondaggio biennale) attraverso la compilazione del questionario allo sportello. Per questo sondaggio è previsto un nuovo canale di contatto (SMS), una nuova modalità di compilazione (online). L'Università degli Studi di Udine invia frequentemente inviti a partecipare ad attività di ricerca tramite somministrazione di sondaggio.

Come sarà percepito un cambiamento rispetto alla situazione attuale?	Ci rivolgiamo ad un gruppo di utenti che ha lasciato mail e numero telefonico per ricevere avvisi e notifiche, quindi si presuppone abbia sufficienti competenze digitali per accogliere la nuova modalità proposta. Gli utenti raggiunti attraverso il canale universitario sono già abituati alla modalità proposta.
La proposta è di un intervento singolo o di un cambiamento permanente?	Si tratta di un'azione pilota che potrebbe costituire una modalità di comunicazione da adottare in futuro per coinvolgere l'utente.
Il comportamento da adottare è facile o difficile, economico o dispendioso, semplice o complesso?	La proposta richiede un investimento di tempo pari a 5 minuti, richiede utilizzo di internet, la modalità in cui sono poste le domande è semplice, la risposta è un indice di soddisfazione/gradimento o di accordo/disaccordo in forma numerica da 1 a 5. In sostanza si ritiene che l'impegno richiesto da parte dei destinatari sia minimo in termini di tempo. Considerando che il questionario si può compilare online e che con la gran parte dei telefoni si può accedere ad una connessione internet, si ritiene che il sondaggio sia accessibile e non troppo dispendioso dal punto di vista economico.
Le persone possono agire in autonomia o è necessaria un'assistenza professionale?	Possono agire in autonomia. Si potrebbe prevedere un recapito mail a cui inviare eventuali quesiti in fase di compilazione.
Quali sono le conseguenze di non fare nulla?	Si perdono informazioni importanti per ottimizzare il servizio, si perde l'occasione di fidelizzare gli utenti, si perde l'occasione di introdurre una nuova modalità di comunicazione con gli utenti, si perde la possibilità di conoscere i bisogni degli utenti. C'è un risparmio economico (invio SMS), di risorse umane, di tempo, di energie per valorizzare la proposta e per creare il team a sostegno dell'azione (tavolo di lavoro, collaboratori dell'ente gestore coinvolto).
Ci saranno pressioni tra stakeholder a favore o contro l'azione?	A favore: pressioni per concretizzare il progetto ed ottenere le informazioni. Contro: scarsa fiducia nella tipologia di azione e nelle sue potenzialità potrebbero frenare il coinvolgimento del gestore; coinvolgimento dell'organico per l'inoltro del sondaggio; investimento economico per l'invio degli SMS da parte del gestore.

Il tavolo di lavoro è stato impegnato a partire da settembre 2018 fino a gennaio 2019 nella stesura delle domande del sondaggio.

Dal confronto tra enti del tavolo di lavoro emerge quale principale obiettivo il coinvolgimento del cittadino nella gestione della risorsa acqua. Oltre a ciò, si ritiene importante anche stimolare l'adozione di comportamenti virtuosi (risparmio idrico, riduzione inquinanti), fidelizzare gli utenti, aumentare il consumo di acqua potabile, limitare i reclami.

La finalità del sondaggio è stata quella di ricavare bisogni su cui costruire successivamente delle azioni di sensibilizzazione. I temi proposti dal tavolo di lavoro, sui quali costruire il sondaggio, sono stati i seguenti:

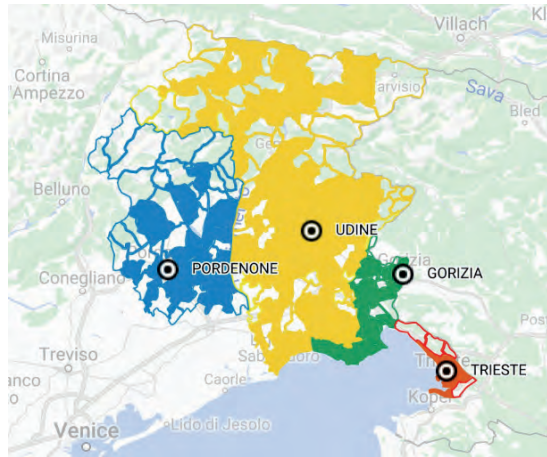
- tariffa/chiarzza della bolletta;
- qualità dell'acqua (sicurezza, acque in bottiglia);
- manutenzione reti;
- ciclo idrico integrato;
- inquinamento e nuovi inquinanti;
- diritto/dovere all'acqua;
- percezione spaziale del servizio idrico (inizio/fine).

Si sono individuati come target del sondaggio gli utenti del servizio idrico integrato dell'Acquedotto Poiana Spa che serve i Comuni di Cividale, Buttrio, Corno di Rosazzo, Manzano, Moimacco, Pavia di Udine, Pradamano, Premariacco, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, Trivignano Udinese e San Pietro al Natisone, del CAFC Spa, che serve i restanti 120 Comuni della provincia di Udine e i dipendenti e studenti dell'Università degli Studi di Udine.

Si è stabilito che i risultati siano resi pubblici e condivisi con la cittadinanza durante eventi pubblici: possono rappresentare un pretesto per intavolare un confronto con la cittadinanza ed estendere il dibattito anche all'esterno del territorio target.

Si è proposto di realizzare successivamente una campagna informativa che risponda ai bisogni emersi dal sondaggio, accompagnata da azioni dirette su medio-lungo termine che riguardino la gestione dei rapporti con la cittadinanza da parte di gestori e stakeholder.

Sulla base delle considerazioni raccolte durante le riunioni del tavolo di lavoro, è stato definito il titolo del sondaggio, *L'acqua: un bene prezioso* e sono state selezionate 18 domande, presentate in Tabella 4.2, suddivise in base alla sezione di riferimento (cognitive engagement, emotional

Fig. 4.1. *Mappa dei Comuni raggiunti dal sondaggio.*

engagement, behavioral engagement e ambiente socio-culturale). Le risposte sono espresse con valutazioni numeriche in una scala da 1 a 5 (scala Likert), in modo che siano facilmente confrontabili. Il sondaggio è anonimo ed è stato proposto mediante un modulo digitale online creato su piattaforma Google Form, che consente la raccolta dei dati in formato excel, disponibili per una successiva elaborazione.

Il sondaggio è stato avviato nel febbraio 2019, è rimasto aperto alla compilazione per circa un mese e mezzo e si è chiuso il 31 marzo 2019. Sono state raccolte in questo periodo circa 800 compilazioni provenienti da Comuni diffusi in tutto il Friuli Venezia Giulia (Fig. 4.1).

Rispetto al numero di potenziali contatti (circa 24.000 utenti) si è raggiunto circa il 3,3%, una percentuale superiore a quella riportata in letteratura (2%). Il sondaggio è stato promosso da tutti i partecipanti al tavolo di lavoro, attraverso i propri siti internet, newsletter, volantini. L'Università degli Studi di Udine ha messo a disposizione il proprio database di 18.000 indirizzi email interni (docenti, assegnisti, studenti), mentre Acquedotto Poiana Spa ha inviato 6.000 SMS contenenti la call to action ad altrettanti utenti che ricevono abitualmente le comunicazioni del gestore attraverso questo canale. Il sondaggio è stato promosso anche attraverso il sito internet del progetto *COMUNICare H₂O* all'indirizzo <http://comunicareh2o.uniud.it> e la pagina Facebook del progetto all'indirizzo <http://www.facebook.com/comunicareh2o>.

Il campione di intervistati è composto in maggioranza da donne, sono rappresentate tutte le fasce di età dai 20 ai 70 anni, anche se vi è una larga rappresentanza di giovani, in particolare tra i 20 e i 30 anni (Fig. 4.2).

Il 95% del campione è di nazionalità italiana, mentre il restante 5% proviene da paesi stranieri. Nella Figura 4.3 è possibile individuare i paesi europei ed extraeuropei di provenienza. La percentuale emersa dal sondaggio è un po' inferiore alle statistiche nazionali (9%) e regionali (9%) al 1° gennaio 2019 (ISTAT).

Per quanto riguarda il grado di istruzione, la maggioranza degli intervistati ha terminato la scuola dell'obbligo (48%), poco più di un terzo ha conseguito una laurea (34%) e meno di un sesto ha ottenuto titoli di studio di alta formazione (15%), come dottorato o master. Un terzo degli utenti raggiunti è studente (33%), tra le altre professioni sono maggiormente rappresentati impiegati (24%), docenti (13%) e liberi professionisti (8%) (Fig. 4.4).

Di seguito riportiamo i dati più significativi della rielaborazione dei risultati in forma aggregata, utilizzando il test del chi quadro per valutarne il grado di significatività (p value 0,05).

In merito alla domanda 2 *Sai cosa si intende per servizio idrico integrato?*, sono pochi gli intervistati che si ritengono informati, anche se la conoscenza tende a crescere con l'età. Rispetto alla professione, gli studenti sono quelli meno preparati sull'argomento, mentre docenti e liberi professionisti sono le uniche due categorie in cui la percentuale di chi conosce cosa significhi servizio idrico integrato aumenta (Fig. 4.5). Questo dato fa intuire quanto l'argomento non sia trattato durante il percorso scolastico tradizionale, ma diventi una conoscenza che si conquista con l'esperienza o attraverso percorsi di istruzione superiori (Schmid et al., 2018). In generale, la cittadinanza rappresentata dal campione, ignora il significato del termine 'servizio idrico integrato', emerge quindi da subito un bisogno da colmare per rendere i cittadini più consapevoli.

La domanda 5 *Quanto pensi sia sicura l'acqua di rubinetto?* fornisce invece un'idea della percezione dell'utente in merito alla qualità della risorsa idrica che utilizza. In questo caso, il 66% degli intervistati afferma di fidarsi della sicurezza dell'acqua che esce dal suo rubinetto (Fig. 4.6).

Fig. 4.2. Sesso ed età degli intervistati (in percentuale sul totale).

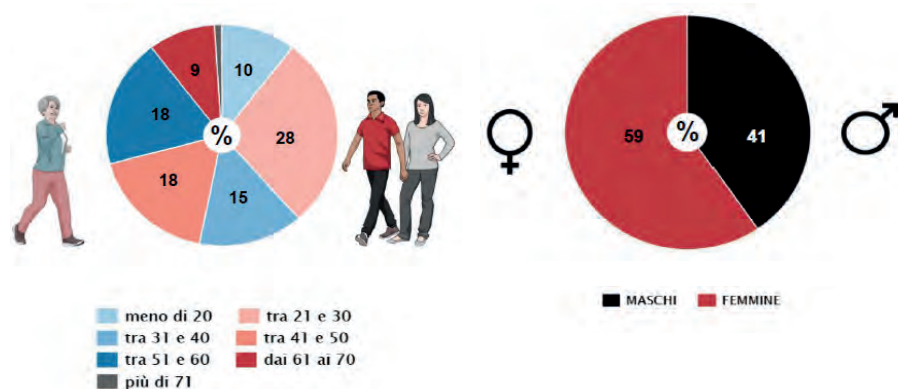


Fig. 4.3. Nazionalità di nascita e provenienza geografica degli intervistati.



Fig. 4.4. Grado di istruzione ed occupazione degli intervistati (in percentuale).

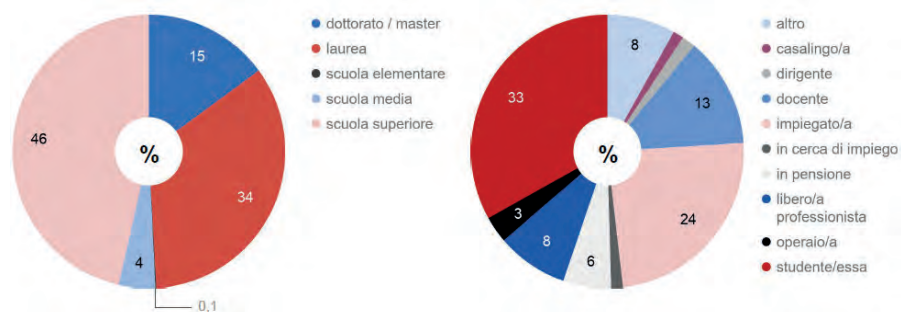


Fig. 4.5. Percentuale di risposte alla domanda 2 'Sai cosa si intende per servizio idrico integrato?' aggregata rispetto ad età (in alto) ed occupazione (in basso).

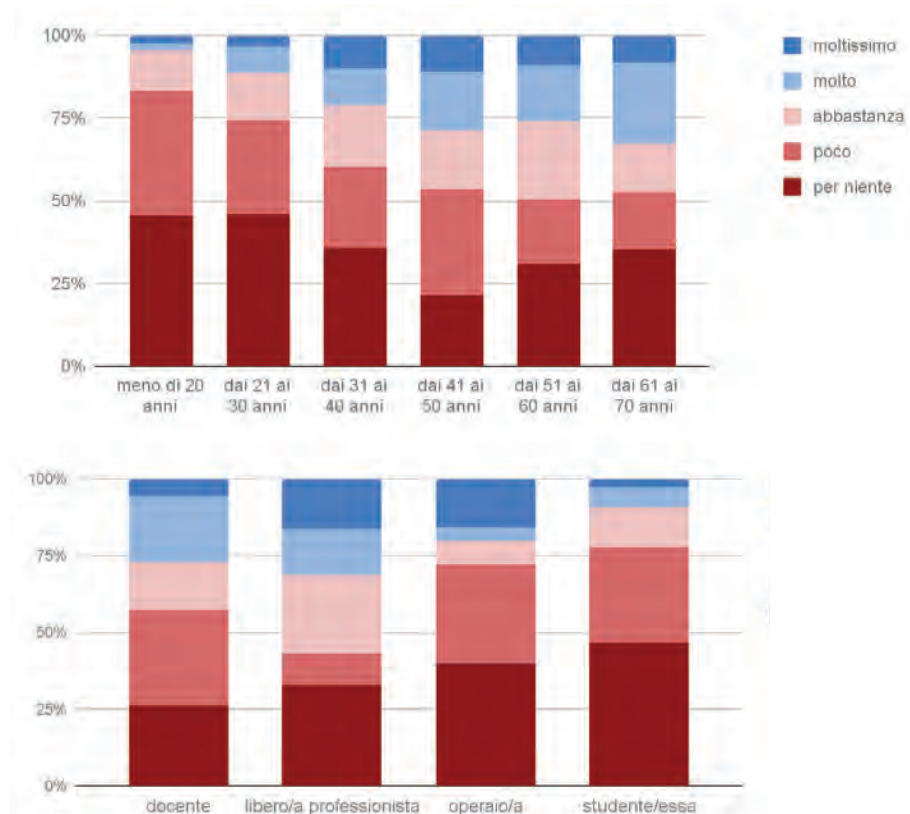


Fig. 4.6. Risposte alla domanda 5 'Quanto pensi sia sicura l'acqua di rubinetto?'.

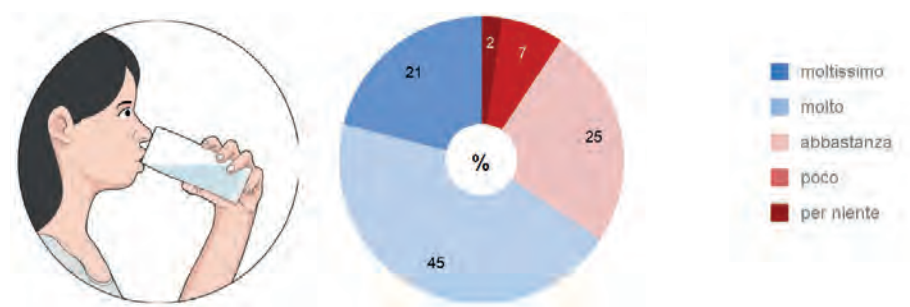


Fig. 4.7. Risposte alla domanda 8 'Quanto spesso fai uso di acqua in bottiglia?', aggregate con le risposte alla domanda 5 'Quanto pensi sia sicura l'acqua di rubinetto?' (percentuale).

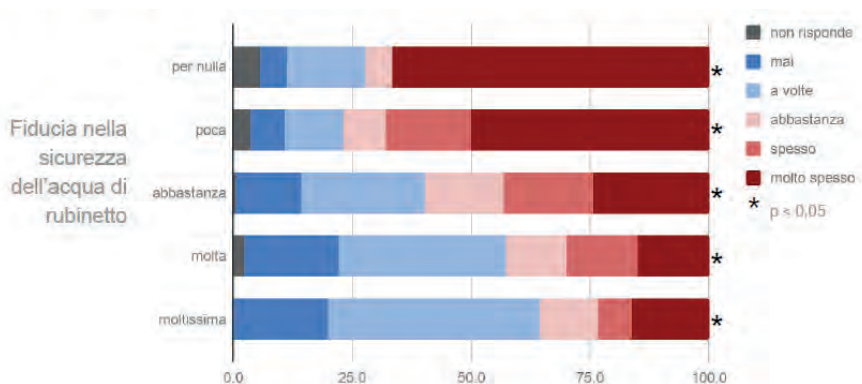
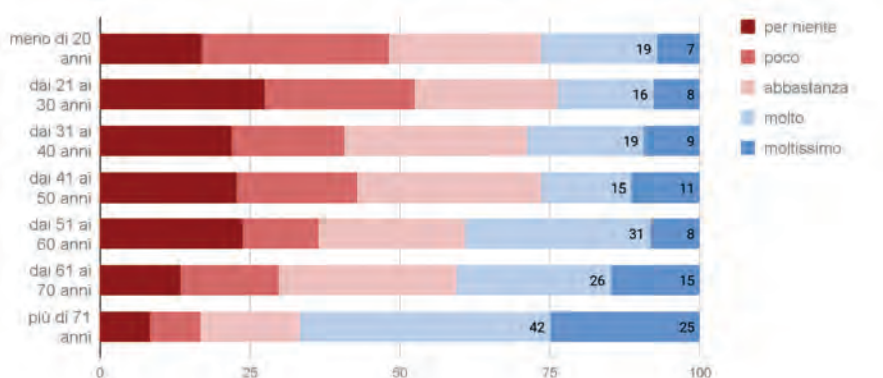


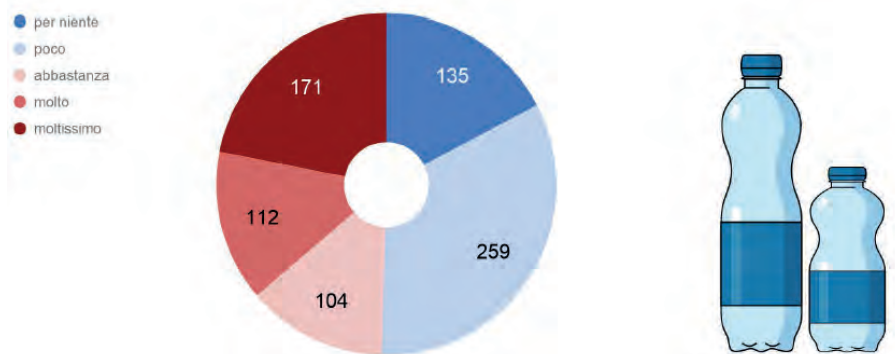
Fig. 4.8. Risposte alla domanda 1 'Conosci l'origine dell'acqua del tuo rubinetto?', aggregate rispetto all'età degli intervistati (percentuale).



Coloro che non si fidano dell'acqua 'del sindaco' sono anche i maggiori consumatori di acqua imbottigliata, come evidenzia la Figura 4.7: man mano che la fiducia aumenta, cala vistosamente il consumo di bottiglie di acqua.

Proseguendo sulle conoscenze indagate dal sondaggio con la domanda 1 'Quanto conosci l'origine dell'acqua che esce dal tuo rubinetto (fiume, falda, pozzo, sorgente, mare) ?', sembra che gli intervistati non conoscano l'origine

Fig. 4.9. Risposte alla domanda 8 *‘Quanto spesso fai uso di acqua in bottiglia?’ (frazione sul totale).*



dell'acqua che arriva al rubinetto delle loro abitazioni. Ad ogni fascia di età, almeno il 70% dichiara di saperne nulla, poco o abbastanza (Fig. 4.8). Solo dopo i 50 anni, comincia ad aumentare la consapevolezza, forse legata ad esperienze di vita e abitudini che un tempo consentivano un maggiore rapporto con la risorsa acqua (andare a raccogliere l'acqua al pozzo, per esempio).

Il grafico in Figura 4.9 rappresenta le risposte alla domanda 8 *‘Quanto spesso fai uso di acqua in bottiglia?’* e mostra un dato importante, allineato con le statistiche nazionali: un intervistato su tre preferisce l'acqua in bottiglia. L'ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica) registra nel 2018-2019 che il 29% delle famiglie italiane non si fida a bere l'acqua di rubinetto.

Un risultato interessante è quello raccolto dalla Figura 4.10 che riporta la percentuale di risposte alla domanda 6 *‘Saresti disposto/a a bere di più l'acqua del rubinetto se le analisi fossero visibili in bolletta e più comprensibili?’*, aggregate con le risposte alla domanda 5 *‘Quanto pensi sia sicura l'acqua di rubinetto?’*. Dai dati emerge che anche chi ha l'abitudine a bere acqua imbottigliata sarebbe disposto a utilizzare l'acqua del rubinetto, a fronte di un'etichetta che ne descriva le caratteristiche in modo comprensibile.

Attraverso la domanda 3 *‘Utilizzi gli strumenti offerti dal gestore del servizio idrico per conoscere qualità e consumi?’* abbiamo verificato che gli intervistati hanno poca confidenza con i nuovi canali di gestione, come l'uso del sito internet o l'autolettura del contatore (Fig. 4.11).

Fig. 4.10. Risposte alla domanda 6 'Saresti disposto/a a bere di più l'acqua del rubinetto se le analisi fossero visibili in bolletta e più comprensibili?', aggregate con le risposte alla domanda 5 'Quanto pensi sia sicura l'acqua di rubinetto?' (percentuale).

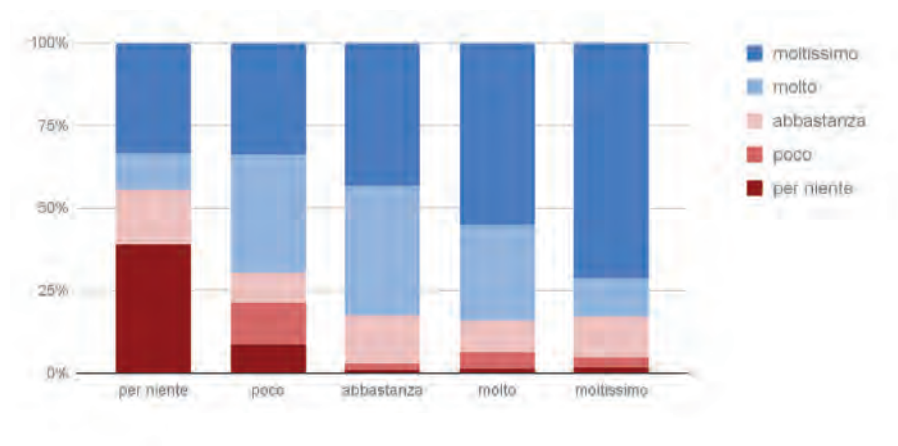
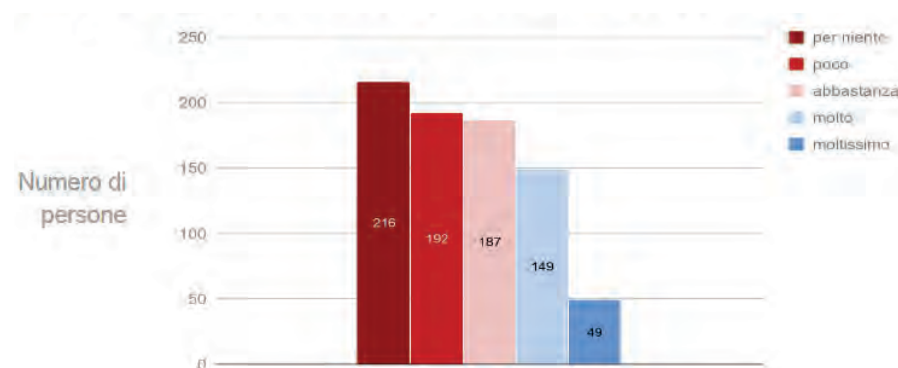


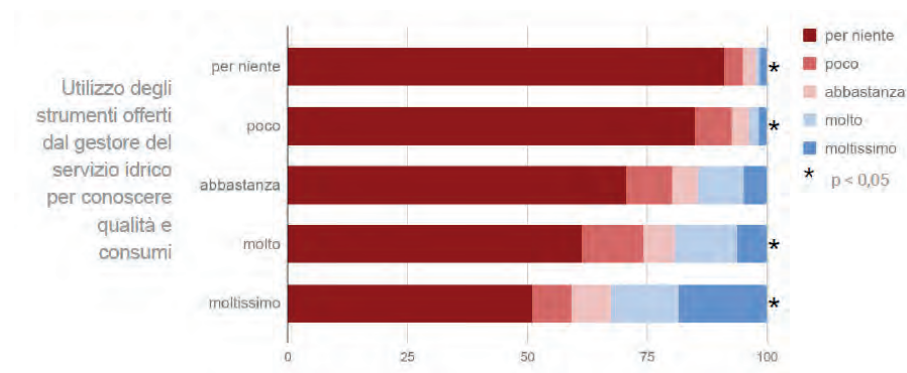
Fig. 4.11. Risposte alla domanda 3 'Utilizzi gli strumenti messi a disposizione dal gestore del servizio idrico per controllare qualità e consumi?' (frazione sul totale).



La Figura 4.12 mostra la percentuale di risposte alla domanda 4 *Conosci il bonus idrico?* aggregate alle risposte alla domanda 3 *Utilizzi gli strumenti messi a disposizione dal gestore del servizio idrico per controllare qualità e consumi?*.

Dal grafico emerge che soltanto chi dichiara di utilizzare abitualmente questi strumenti è a conoscenza del bonus idrico sociale, quale

Fig. 4.12. Risposte alla domanda 4 'Conosci il bonus idrico?', aggregate con le risposte alla domanda 3 'Utilizzi gli strumenti messi a disposizione dal gestore del servizio idrico per controllare qualità e consumi?' (percentuale).



strumento di agevolazione rivolta ad utenti in condizioni di disagio economico sociale.

Dai risultati emersi si evince che molto c'è ancora da fare per migliorare la consapevolezza dei cittadini, infatti tre intervistati su cinque non sanno che cos'è il servizio idrico integrato. Per quanto riguarda le abitudini al consumo, circa uno su due beve acqua imbottigliata, nonostante il 50% degli intervistati ritenga che l'acqua potabile sia molto sicura.

4.2. Eventi

Il tavolo di lavoro si è fatto promotore di diversi eventi organizzati sul territorio, con l'obiettivo di sensibilizzare il cittadino a comportamenti virtuosi e consapevoli e promuovere il progetto. Di seguito, sono riportate le iniziative principali in ordine temporale.

- **Consumatore in centro**, a cura di Consumatori Attivi in collaborazione con l'Università degli Studi di Udine.

Il progetto *Consumatore in Centro*, realizzato dall'associazione Consumatori Attivi in collaborazione con l'Università degli Studi di Udine (Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura, Dipartimento di Lingue e Letterature, Comunicazione, Formazione e Società e Dipartimento di Scienze giuridiche) e Confcommercio, ha proposto

Fig. 4.13. Immagini dell'incontro tenutosi il 16 novembre 2018, presso il Bluenergy Store di via Savorgnana a Udine.



un ciclo di eventi inerenti temi legati alle problematiche dei cittadini consumatori. L'iniziativa si è posta l'obiettivo di accrescere la conoscenza della materia consumeristica per giungere ad un ruolo attivo e consapevole del cittadino residente nel territorio del Comune di Udine nelle scelte che compie ogni giorno attraverso piccoli ma frequenti atti quotidiani. Gli incontri con la cittadinanza sono stati organizzati nel 2018 presso esercizi aperti al pubblico quali negozi e locali di Udine, intesa nel suo centro storico ma anche nella sua periferia.

Nello specifico, l'evento del 16 novembre 2018 presso il Bluenergy Store di Udine (Fig. 4.13), è nato con l'intento di stimolare i cittadini verso tematiche di consapevolezza al consumo della risorsa acqua e all'inquinamento dell'aria, attraverso una modalità fresca e nuova in grado di coinvolgere gli adulti, portandoli ad interagire con gli esperti, e i bambini, offrendo laboratori scientifici.

- **Giornata Mondiale dell'Acqua 2019**, organizzata da CeVI in collaborazione con l'Università degli Studi di Udine (Fig. 4.14).

Il 22 marzo 2019 tutti gli enti del tavolo multi-stakeholder hanno partecipato alla programmazione e realizzazione della Giornata mondiale dell'acqua, coordinata da CeVI.

La sessione mattutina, in programma dalle 9.30 alle 12.00, presso il Polo Economico dell'Università degli Studi di Udine in via Tomadini, è stata dedicata alle scuole con l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti relativamente le principali problematiche

Fig. 4.14. Immagini tratte dall'evento della Giornata Mondiale dell'Acqua 2019.



locali e globali inerenti all'acqua, focalizzandosi sul ruolo di ogni singolo individuo nella salvaguardia di questa importante risorsa. La sessione ha visto gli interventi degli esperti del Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura dell'Università degli Studi di Udine, di CeVI, Legambiente FVG, CAFC Spa, Alleanza Coop 3.0 e degli alunni del liceo 'Caterina Percoto' di Udine, vincitori del concorso scuole Vicino/Lontano 2018. La mattinata si è conclusa con l'intervento canoro del coro della Scuola Media Statale Valussi di Udine.

I lavori sono proseguiti nel pomeriggio, dalle 18.00 alle 20.00, presso Palazzo Garzolini di Toppo Wassermann, sede dell'Università di Udine in via Gemona, con una sessione incentrata sull'evoluzione dei problemi legati all'acqua nel contesto territoriale e mondiale. L'obiettivo è stato quello di aumentare la consapevolezza della cittadinanza sulle criticità relative all'acqua a livello locale e globale, pro-

muovere l'importanza della salvaguardia dell'acqua e di un suo utilizzo lungimirante e consapevole, sensibilizzare i cittadini riguardo le attività di cooperazione internazionale sull'acqua con particolare riferimento ai progetti di cooperazione promossi da CeVI in Bolivia e Brasile. La sessione ha previsto interventi del Dipartimento di Lingue e Letterature, comunicazione, formazione e società dell'Università degli Studi di Udine, Legambiente FVG, Acquedotto Poiana Spa, CeVI e altri enti ospiti, intervallati da momenti di intrattenimento musicale.

- **H₂O: una goccia preziosa**, evento inserito nella Settimana Europea per lo Sviluppo Sostenibile, con il patrocinio di RUS (Rete delle Università per lo Sviluppo sostenibile) e proESOF (EuroScience Open Forum), organizzato da Università degli Studi di Udine.

L'evento si è tenuto il 29 maggio 2019 dalle 18 alle 20 presso il Caffè Contarena in via Cavour 1 a Udine e ha coinvolto i principali stakeholder nel settore della gestione della risorsa acqua a livello regionale. Hanno partecipato alla tavola rotonda rappresentanti di ognuno degli stakeholder coinvolti nel tavolo di lavoro, moderati dalla dottoressa Eleonora Aneggi del Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura dell'Università degli Studi di Udine (Fig. 4.15).

L'evento è stato inserito nel Festival dello Sviluppo Sostenibile durante la Settimana Europea per lo Sviluppo Sostenibile, che si svolge in tutta Europa i primi di giugno, organizzato dall'ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile). L'iniziativa ha ricevuto il patrocinio di proESOF e di RUS.

La tavola rotonda ha avuto come spunto iniziale la discussione dei risultati emersi dal sondaggio *L'acqua: un bene prezioso* proposto all'inizio del 2019 che ha raccolto più di 800 questionari su bisogni e abitudini dei cittadini riguardo alla risorsa acqua. Durante l'evento si è portata l'attenzione sulle informazioni che dal sondaggio sono risultate più significative per la cittadinanza.

La tavola rotonda è durata circa 90 minuti, l'evento si è proteso fino alle 20.30 con un buffet finale offerto dai due gestori del servizio idrico integrato, CAFC SpA e Acquedotto Poiana SpA.

Fig. 4.15. Una immagine dell'evento 'H₂O: una goccia preziosa', tenutosi nel 2019 presso il Caffè Contarena di Udine.



All'iniziativa hanno partecipato circa 50 persone di età compresa tra i 20 e gli 80 anni. L'età media stimata è compresa tra i 40 e i 50 anni. Il cittadino è stato al centro dell'evento: l'esposizione dei dati ottenuti dall'analisi del sondaggio è stata lo spunto per gli approfondimenti dei relatori sugli argomenti di interesse per il cittadino e la seconda parte della tavola rotonda è stata dedicata a quesiti e domande dal pubblico presente.

L'iniziativa risulta innovativa nell'approccio al cittadino: la modalità della tavola rotonda ha infatti permesso di avvicinare un bacino di utenza vasto e variegato, coinvolgendo sia consumatori che professionisti del settore e ha consentito di proporre un tema importante e di grande attualità, utilizzando mezzi di comunicazione snelli ed un approccio che avvicini di più la gente. L'innovazione è rappresentata dalla volontà di organizzare un evento informale, in cui i relatori non salgono in cattedra ma siedono in mezzo al pubblico, per instaurare

un rapporto di fiducia e di grande impatto comunicativo. Tra gli obiettivi dell'evento vi era la volontà di stimolare il cittadino a diventare proattivo, consapevole cioè che le azioni di ognuno, sebbene piccole, possono contribuire alla salvaguardia dell'ambiente. Considerando la nutrita partecipazione, che ha superato le aspettative, il livello di attenzione durante la serata e le domande poste, specifiche e pertinenti, è possibile concludere che il format susciti molto interesse e coinvolgimento.

La tavola rotonda è stata pubblicizzata attraverso locandine e volantini nel territorio urbano della città di Udine e della città di Cividale.

L'evento è stato promosso in modo più capillare attraverso i canali social e web di tutti i partecipanti all'iniziativa, oltre che presente sui siti di *COMUNICare H₂O*, Forum per i Beni comuni e l'Economia solidale del Friuli Venezia Giulia e alcune piattaforme di sharing provinciale. Grazie all'inserimento nel calendario del Festival dello Sviluppo Sostenibile organizzato da ASviS e della Settimana Europea per lo Sviluppo Sostenibile, l'evento ha avuto risonanza nazionale ed europea. La tavola rotonda è stata promossa anche attraverso apposito evento creato su Facebook dalla pagina *COMUNICare H₂O*, all'interno del quale è stata trasmessa una diretta dell'evento seguita da un centinaio di persone.

- **Convegno Elemento acqua: ambiente, innovazione, economia** organizzato da CNA (Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa) di Trieste presso il Salone degli Incanti a Trieste. Questo evento ha rappresentato un'occasione per far conoscere l'iniziativa del tavolo di lavoro in un contesto estremamente specialistico, rivolto a un particolare tipo di stakeholder, cioè imprese dell'artigianato e della piccola e media impresa. Durante la serata del 19 novembre 2019, si sono susseguiti interventi di approfondimento sulle più recenti disposizioni in materia di gestione della risorsa acqua potabile e per conoscere buone pratiche in merito al tema dell'acqua sul territorio regionale, a cui l'Università degli Studi di Udine ha partecipato presentando il progetto *COMUNICare H₂O*.
- **Webinar Utilizzo, consumo e qualità: quanto ne sai dell'acqua in FVG?** a cura del tavolo di lavoro *COMUNICare H₂O*. L'evento si è svolto il 14 luglio 2020 in diretta Facebook.

Fig. 4.16. *Uno screenshot dell'evento 'Valorizzazione del capitale umano: la ricerca nei settori umanistici e delle scienze sociali a servizio del territorio'.*



Il webinar ha proposto numerosi interventi con lo scopo di esporre e discutere un estratto dei risultati della consultazione civica proposta a dicembre 2019-gennaio 2020. La presentazione dei dati è avvenuta a cura dell'Università degli Studi di Udine e la discussione si è articolata grazie agli approfondimenti di altri membri del tavolo: CeVI, CAFC Spa, Acquedotto Poiana Spa, Legambiente FVG, Consumatori Attivi. L'evento ha avuto un buon riscontro con la partecipazione in diretta di circa 40 persone.

- Evento online **Valorizzazione del capitale umano: la ricerca nei settori umanistici e delle scienze sociali a servizio del territorio**, a cura dell'Università degli Studi di Udine (Fig. 4.16).
Durante l'evento è stato possibile esporre attività e risultati del primo anno di lavoro del progetto *COMUNICare H₂O*, realizzato con il contributo della legge regionale 34/2015.
L'evento si è svolto nella giornata del 16 luglio 2020 su piattaforma Teams alla presenza dell'assessore regionale alla Ricerca e Università, Alessia Rosolen e del Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Udine, Roberto Pinton.

Fig. 4.17. Uno screenshot dell'evento di ESO^F 2020 Trieste che ha coinvolto nell'organizzazione il tavolo di lavoro.



- Evento **Drinkable Water network resilience in a Regional Climate Change Framework**, a cura di Acegas Aps Amga di Trieste (Fig. 4.17).

All'interno dell'evento ESO^F (EuroScience Open Forum) 2020 Trieste, in un'edizione straordinaria gestita in modalità mista, in presenza e a distanza, il 3 settembre 2020 si è tenuto l'incontro organizzato da Acegas Aps Amga in collaborazione col tavolo di lavoro, a cui hanno partecipato rappresentanti dei gestori del servizio idrico in Regione Friuli Venezia Giulia e ricercatori dell'Università degli Studi di Trieste, dell'Università degli Studi di Udine e dell'University of California (Irvine, USA), moderati dal professor Francesco Massarutto dell'Università di Udine.

Si è trattato di un'occasione interessante per conoscere le attività dei gestori del servizio idrico integrato, in particolare il Water Safety Plan e il più recente progetto Master Plan, oltre alla possibilità di incontrare gli esperti provenienti dall'Università degli Studi di Udine, di Trieste e dalla University California Irvine che sono intervenuti per presentare studi, modelli e strategie per poter efficacemente arginare e mitigare gli effetti degli estremi ambientali che si stanno profilando,

Fig. 4.18. *Alcuni scatti del workshop che ha ospitato l'onorevole Federica Daga a Udine.*



considerando anche il ruolo chiave di tutti i portatori di interesse, in ottica di successo partecipato.

- Workshop tematico dal titolo **Disposizioni in materia di gestione pubblica e partecipativa del ciclo integrale delle acque. Nuove prospettive legislative**, a cura dell'Università degli Studi di Udine (Fig. 4.18).

Durante il workshop proposto all'interno del Master in Innovazione tecnologica e management del ciclo idrico integrato dell'Università degli Studi di Udine, tenutosi il 10 ottobre 2020, il tavolo ha incontrato l'onorevole Federica Daga, promotrice della proposta di legge Daga per una rinnovata gestione pubblica dell'acqua. L'incontro è stato proficuo e l'onorevole Daga si è dimostrata molto interessata allo sviluppo del progetto *COMUNICare H₂O* sul territorio ed ha chiesto di restare in contatto e di ricevere aggiornamenti sulle iniziative e sviluppi del tavolo di lavoro, quale caso studio di interesse per la metodologia di gestione partecipata applicata.

Nei mesi successivi il tavolo ha collaborato con gli stakeholder nella promozione delle iniziative che hanno proposto come eventi in presenza, visite guidate, mostre e webinar, nell'ottica di sostenere la rete di collaborazione instaurata e ampliare il bacino di utenza a cui le iniziative sono rivolte (Fig. 4.19). Tutti gli eventi sono stati promossi attraverso il sito ufficiale (<http://comunicareh2o.uniud.it>) e la pagina Facebook del progetto.

Fig. 4.19. Alcuni eventi promossi dal tavolo di lavoro multi-stakeholder di Udine.



4.3. Formazione

Per coltivare una consapevolezza verso la tutela e la gestione della risorsa acqua è fondamentale coinvolgere le giovani generazioni, realizzando attività di formazione con metodologie di didattica attiva. Nella esperienza del tavolo multi-stakeholder di Udine, sono stati realizzati incontri formativi rivolti a studenti e studentesse della scuola secondaria di II grado, organizzati dagli enti partecipanti al tavolo di lavoro.

L'obiettivo è stato creare delle occasioni in cui studenti e insegnanti possano incontrare realtà che operano nel settore acqua a diversi livelli sul territorio, di accompagnare studenti e docenti all'uso di strumenti didattici dedicati, al fine di rendere le giovani generazioni più consapevoli delle proprie scelte e abitudini, in relazione al territorio in cui vivono.

L'Università degli Studi di Udine ha attivato una convenzione per le attività di alternanza scuola-lavoro presso la scuola secondaria di secondo grado Istituto ISIS 'Fermo Solari' di Tolmezzo (Udine), al fine di realizzare in collaborazione un percorso didattico, consolidare i rapporti pregressi e agire su un contesto scolastico circoscritto su cui monitorare la ricaduta.

Il progetto didattico realizzato è stato coordinato dall'Università degli Studi di Udine e realizzato in collaborazione con tutti gli enti del tavolo di lavoro.

Gli obiettivi specifici del percorso didattico, rivolto a studenti delle classi 3a, 4a e 5a dell'istituto tecnico e del liceo a indirizzo ambientale dell'Istituto 'Fermo Solari' di Tolmezzo sono stati:

- offrire la possibilità a studenti/esse di approfondire una tematica scientifica con un approccio multidisciplinare;
- consentire un percorso didattico in stretta relazione col territorio;
- favorire l'incontro di studenti/esse e insegnanti con realtà locali che si occupano della risorsa acqua a diversi livelli;
- aiutare a consolidare le conoscenze acquisite a scuola attraverso il confronto con gli addetti ai lavori e le esperienze pratiche;
- sensibilizzare i giovani cittadini del futuro ad una maggiore consapevolezza riguardo la gestione di un bene comune;
- agire su un territorio circoscritto e monitorare la ricaduta dell'azione.

Nello specifico, il percorso si è articolato in quattro tematiche affrontate in diversi appuntamenti presso l'istituto scolastico e gli impianti dei gestori. Nelle prossime pagine il percorso svolto viene illustrato in modo più dettagliato, quale esempio di approccio didattico multidisciplinare in grado di coinvolgere ed integrare nel contesto scolastico realtà aziendali e del Terzo Settore.

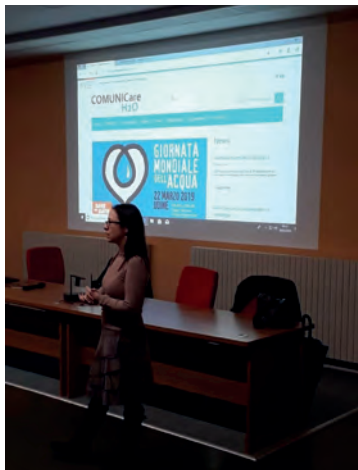
- *Divulgazione (modulo a)*, a cura dell'Università degli Studi di Udine (Fig. 4.20).

Il percorso di alternanza scuola-lavoro è stato presentato a insegnanti, studenti e studentesse, spiegandone obiettivi, finalità e illustrandone il calendario. In questo primo incontro si è voluta valutare la conoscenza pregressa degli studenti, in modo da apprezzare le ricadute al termine del percorso: è stato pertanto somministrato il sondaggio *L'acqua: un bene prezioso* per coinvolgere da subito studenti e studentesse come parte attiva dell'iniziativa e aumentare in loro la consapevolezza del bagaglio di conoscenze con iniziano il percorso.

- *Economia e consumo della risorsa idrica*, a cura di Consumatori Attivi (Fig. 4.21).

Durante l'incontro di circa un'ora si è parlato di responsabilità sociale del cittadino-consumatore, come singolo e come collettività rispetto alla gestione di un bene comune quale l'acqua.

Fig. 4.20. Uno scatto del primo incontro di divulgazione con gli studenti dell'ISIS 'Fermo Solari' di Tolmezzo.



Sono state illustrate le buone pratiche di fornitura del servizio idrico integrato ai consumatori nel rispetto del diritto alla salute, all'ambiente salubre, al risparmio energetico, al contrasto allo spreco, alla sicurezza, alla trasparenza, alla corretta informazione.

- *Il servizio idrico integrato*, a cura di CAFC Spa e Acquedotto Poiana Spa (Fig. 4.22).

Durante l'incontro sono stati illustrati i processi del servizio idrico integrato, quali captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile, raccolta e depurazione dell'acqua reflua, riutilizzo e/o immissione nel corpo recettore. Sono inoltre stati proiettati video tutorial presenti sul sito CAFC educational, che è stato proposto come piattaforma fruibile dagli studenti per approfondire le tematiche relative al servizio idrico integrato.

Studenti e studentesse sono stati guidati all'utilizzo di fogli excel per simulare i calcoli di progettazione di un impianto di potabilizzazione in base al numero di abitanti equivalenti, alla posizione geografica del territorio da servire. Sono state illustrate anche alcune tecniche innovative a supporto del controllo degli impianti di distribuzione dell'acqua potabile. Infine gli studenti hanno potuto toccare con mano alcuni materiali e strumenti utilizzati negli impianti.

Fig. 4.21. Un momento dell'intervento di Consumatori Attivi presso l'ISIS 'Fermo Solari' a Tolmezzo.



Fig. 4.22. Due momenti dell'incontro tenuto dagli esperti di CAFC Spa e Acquedotto Poiana Spa presso l'ISIS 'Fermo Solari' di Tolmezzo.



L'incontro è stato condotto dagli esperti di Acquedotto Poiana Spa e CAFC Spa, che hanno preparato la lezione in stretto coordinamento tra loro, perseguendo l'obiettivo di uniformare l'approccio comunicativo tra stakeholder.

- *Uscita tecnica*, a cura di Acquedotto Poiana Spa (Fig. 4.23).
In questa giornata è avvenuta la visita all'impianto di potabilizzazione presso la sorgente Poiana a Stupizza e all'impianto di depurazione di Moimacco, entrambi nel territorio servito dall'Acquedotto Poiana Spa. La storia dell'Acquedotto Poiana, le opere visitate ed il loro funzionamento, in relazione alle caratteristiche del territorio sono state illustrate dagli esperti dell'Acquedotto Poiana Spa.

Fig. 4.23. *Due momenti della visita tecnica presso gli impianti di Acquedotto Poiana Spa.*



Per gli studenti è stato inoltre possibile effettuare misurazioni e campionamenti delle acque potabili e reflue con gli strumenti portatili in dotazione della scuola.

La visita tecnica è stato un momento fondamentale del progetto, in cui i ragazzi hanno potuto consolidare le conoscenze acquisite a scuola attraverso un'esperienza di contatto con gli addetti ai lavori e con le strutture e utilizzare le competenze acquisite durante il percorso di studi in un contesto lavorativo.

- *Divulgazione (modulo b)*, a cura dell'Università degli Studi di Udine (Fig. 4.24).

Nell'incontro conclusivo si è voluto inserire un'attività che consentisse di raccogliere i riscontri dei partecipanti. Si è proposto un questionario di valutazione da compilare online, per raccogliere i feedback sia degli insegnanti che degli studenti. Dai dati raccolti è emerso come gli studenti siano stati sufficientemente soddisfatti della proposta, e gli insegnanti interessati a proseguire il progetto con obiettivi specifici e puntando a tematiche strettamente connesse al territorio, come il censimento delle sorgenti della Carnia, la gestione dei rifiuti a scuola, l'organizzazione di azioni di sensibilizzazione rivolte alla comunità.

La seconda parte dell'incontro è stata dedicata ai lavori di peer education (educazione tra pari) dei partecipanti: gli studenti, a gruppi, hanno scelto un argomento di loro interesse tra quelli trattati ed hanno curato un approfondimento da offrire ai colleghi, ai docenti e

Fig. 4.24. *Un momento della presentazione finale dei lavori di studenti e studentesse dell'ISIS 'Fermo Solari' di Tolmezzo.*



ai referenti del progetto *COMUNICare H₂O* dell'Università degli Studi di Udine. Le presentazioni sostenute da studenti e studentesse dell'ISIS 'Fermo Solari' di Tolmezzo sono state tre: le prime due dedicate alla normativa sulla qualità dell'acqua potabile D.lgs 152/2006, alle metodiche ed alle strumentazioni necessarie, riferimento per le analisi chimiche e microbiologiche condotte sui campioni prelevati durante la visita guidata; la terza esposizione ha riguardato l'analisi dei costi e consumi dell'acqua nelle bollette di alcuni utenti che sono serviti dallo stesso gestore, ma risiedono in comuni diversi e fanno parti di nuclei familiari differenti. Il lavoro dei ragazzi, supportato dai loro insegnanti, ha dimostrato che l'interesse verso la tematica sia fortemente legato al concetto di qualità e controllo dell'acqua potabile, ma anche alla consapevolezza riguardo le abitudini al consumo ed i costi derivati. In particolare, ragazzi e insegnanti hanno sostenuto la necessità, come utenti, di poter comprendere in modo più chiaro i propri consumi e costi riportati in bolletta, sottendendo quindi un maggiore sforzo in termini di comunicazione al cliente da parte del gestore.

Il percorso proposto ha avuto ottimo riscontro, è risultato multidisciplinare ed articolato, pur se realizzato in un breve periodo, ed ha risposto alle esigenze didattiche della scuola. L'iniziativa potrà senz'altro essere ripetuta, ampliando i contenuti e declinandoli in base agli interessi espressi da insegnanti e studenti, coinvolgendo nella realizzazione anche gli altri partner (Legambiente FVG, CeVI).

Percorsi didattici simili possono essere proposti anche nei cicli di studio precedenti, in particolare nella scuola primaria e secondaria di primo grado. In questo caso l'esperienza proposta è mirata a consolidare conoscenze di base sul ciclo idrico naturale e integrato, attraverso esperienze tangibili e piccoli esperimenti da realizzare in classe con i bambini. Solitamente i punti di forza di queste iniziative sono la qualità dell'approccio didattico proposto, l'elevato feedback della comunità educante sulle tematiche proposte, un approccio laboratoriale con ricadute nella gestione delle risorse del plesso scolastico.

Può essere altrettanto interessante proporre percorsi formativi specifici sulla materia, rivolti in particolare ai docenti della scuola primaria. Spesso, infatti, gli insegnanti di questo ordine scolastico si rivolgono a esperti esterni per inserire nella didattica approfondimenti riguardanti aspetti ambientali, come il servizio idrico integrato. Accogliendo quindi quello che è un reale bisogno, si è cercato durante il progetto di dialogare con l'Ente Scolastico Regionale, per valutare la possibilità di promuovere, attraverso i canali istituzionali, un corso per docenti della scuola primaria a livello regionale.

Nell'organizzare iniziative in favore e in collaborazione con le scuole va tenuto presente che la programmazione e la calendarizzazione degli interventi richiede un continuo rapporto con le scuole e gli insegnanti, tali fasi richiedono tempi logistici a volte lunghi. Come indicazione generale, sarebbe bene programmare un percorso didattico nelle scuole già a settembre, per favorire una programmazione integrata con il POF (Piano di Offerta Formativa) dell'istituto scolastico e poter diluire gli interventi durante tutto l'anno di scuola.

L'ambito scolastico non è l'unica destinatario di attività formative, si possono immaginare iniziative rivolte anche a particolari categorie di stakeholder: per esempio i professionisti che operano nella gestione del sistema idrico integrato possono essere destinatari di workshop, corsi o addirittura master, come nel caso del Master in *Innovazione tecnologica e*

management del ciclo idrico integrato organizzato dall'Università degli Studi di Udine; un altro esempio è l'organizzazione di un corso di formazione rivolto a professionisti del settore dell'istruzione sui temi della educazione alla sostenibilità ambientale come organizzato da CeVI a Udine (*Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse naturali* - AID 11788, 2019-2021).

4.4. Divulgazione

Il coordinamento efficace del progetto è stato possibile anche grazie agli sforzi tesi a creare un'immagine coordinata: è stato creato un brand ed un logo (Fig. 4.25) che rappresenti obiettivi e finalità dell'attività di ricerca, un sito internet dedicato ed una pagina Facebook per raggiungere il pubblico in maniera diversificata, anche attraverso i social media.

Per promuovere il progetto è stato creato un sito internet all'indirizzo <http://comunicareh2o.uniud.it> con una veste grafica che richiama i colori del logo (Fig. 4.26). All'interno del sito ci sono diverse sezioni di approfondimento: news, obiettivi ed azioni del progetto, sondaggio, risorse (suddivise in materiali e pubblicazioni), formazione, partnership e contatti.

Tutti i materiali di divulgazione presentano, oltre ai loghi istituzionali, il logo *COMUNICare H₂O* affinché il progetto sia identificabile e riconoscibile anche dall'esterno. Materiali promozionali cartacei, fotografici e video sono stati creati appositamente.

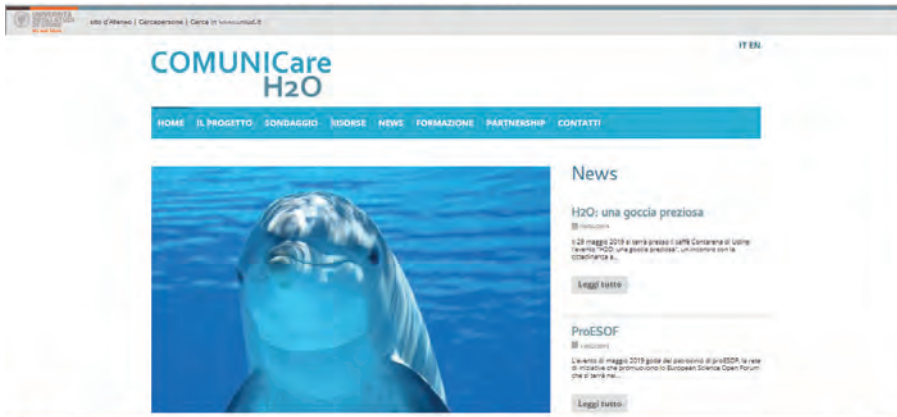
Durante il progetto sono stati raccolti gli strumenti divulgativi più significativi, sia in formato cartaceo che digitale, tra quelli messi a disposizione dagli enti del tavolo di lavoro e da altre realtà. Attraverso le iniziative realizzate (incontri a scuola, sito web) è stato possibile diffondere alcuni materiali divulgativi selezionati, al fine di sensibilizzare alla tematica in modo coinvolgente e pratico. All'interno delle sezioni è raccolto materiale divulgativo dei partner o di altre realtà esterne al progetto, il cui contributo è risultato interessante.

Il sito vuole essere oltre ad una cassa di risonanza del progetto, anche un contenitore utile al cittadino per trovare informazioni ed approfondimenti.

Nella sezione dedicata alle scuole, sono stati indicati alcuni siti nei quali è possibile trovare materiali didattici o spunti per realizzare attività in

Fig. 4.25. Logo del progetto COMUNICare H₂O.

COMUNICare H₂O

Fig. 4.26. Homepage del sito di COMUNICare H₂O.

classe, come ad esempio il sito CAFC educational proposto da CAFC Spa (<https://www.cafcspa.com/educational/index.html>). L'attività di ricerca dei primi mesi di lavoro ha consentito di individuare la sitografia, la videografia e la bibliografia più interessante a sostegno della didattica nelle scuole di ogni ordine e grado: i link più interessanti sono stati inseriti nella sezione risorse>materiali.

È stata creata anche una pagina Facebook dedicata al progetto (<http://www.facebook.com/comunicareh2o>), nell'ottica di diversificare i mezzi di comunicazione per raggiungere tramite il web il maggior numero di persone, anche di fasce d'età differenti. Attraverso il sito e i social media è stato possibile promuovere le azioni del progetto, in particolare il sondaggio e gli eventi. In particolare l'evento del 29 maggio è stato ripreso in diretta e trasmesso su Facebook attraverso la pagina di

Fig. 4.27. Copertina del video di presentazione del progetto.



Fig. 4.28. Locandine di eventi realizzati.



COMUNICare H_2O e Consumatori Attivi, per consentire anche a coloro che non potessero essere presenti di seguire la tavola rotonda.

È stato inoltre prodotto un video utilizzando il software Powtoon per illustrare il progetto ai partner, successivamente è stato pubblicato anche sul sito internet e sulla pagina Facebook (Fig. 4.27).

La promozione degli eventi correlati al progetto si è anche basata su strumenti di comunicazione più tradizionali, quali volantini, locandine (Fig. 4.28). È stato stampato un roll-up con le informazioni essenziali che descrivono il progetto, per poterlo promuovere più efficacemente

durante le iniziative. Nella comunicazione con gli utenti sono stati curati i testi di invito alla compilazione del sondaggio (SMS e email) affinché fossero adeguati ai destinatari ma al contempo accattivanti.

Durante il periodo di lock down del 2020, l'utilizzo dei social media è stato fondamentale per mantenere i contatti con la cittadinanza e poter raggiungere gli utenti e gli stakeholder attraverso la possibilità di trasmettere eventi in diretta.

Più recentemente, è stato realizzato un documento di presentazione del progetto, che racchiude obiettivi, finalità e principali attività del progetto COMUNICare H₂O, che è stato reso disponibile al sito del progetto (<http://comunicarch2o.uniud.it>) e viene utilizzato come materiale divulgativo presso nuovi portatori di interesse che vogliono conoscere l'iniziativa.

Grazie alla partecipazione del tavolo di lavoro al progetto *Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse naturali - AID 11788* finanziato da ASviS e coordinato da CeVI, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua del 2021, è stato pubblicato sulla rivista Solidarietà internazionale il dossier *Dare valore all'acqua*. All'interno della pubblicazione è presente un articolo dedicato al tema *Acqua e Salute, in tempi di CoViD* a cura dell'Università degli Studi di Udine, in cui si affronta il tema dell'accesso all'acqua, della sua tutela e gestione nel corso dei tempi e alla luce delle emergenze sanitarie, come quella che stiamo vivendo in questi anni (Rossi, 2021). Il documento è un esempio di materiale divulgativo che può nascere in seno ad un tavolo di lavoro, a seguito di confronti e argomentazioni tra stakeholder, a partire da un argomento di grande attualità.

4.5. Monitoraggio

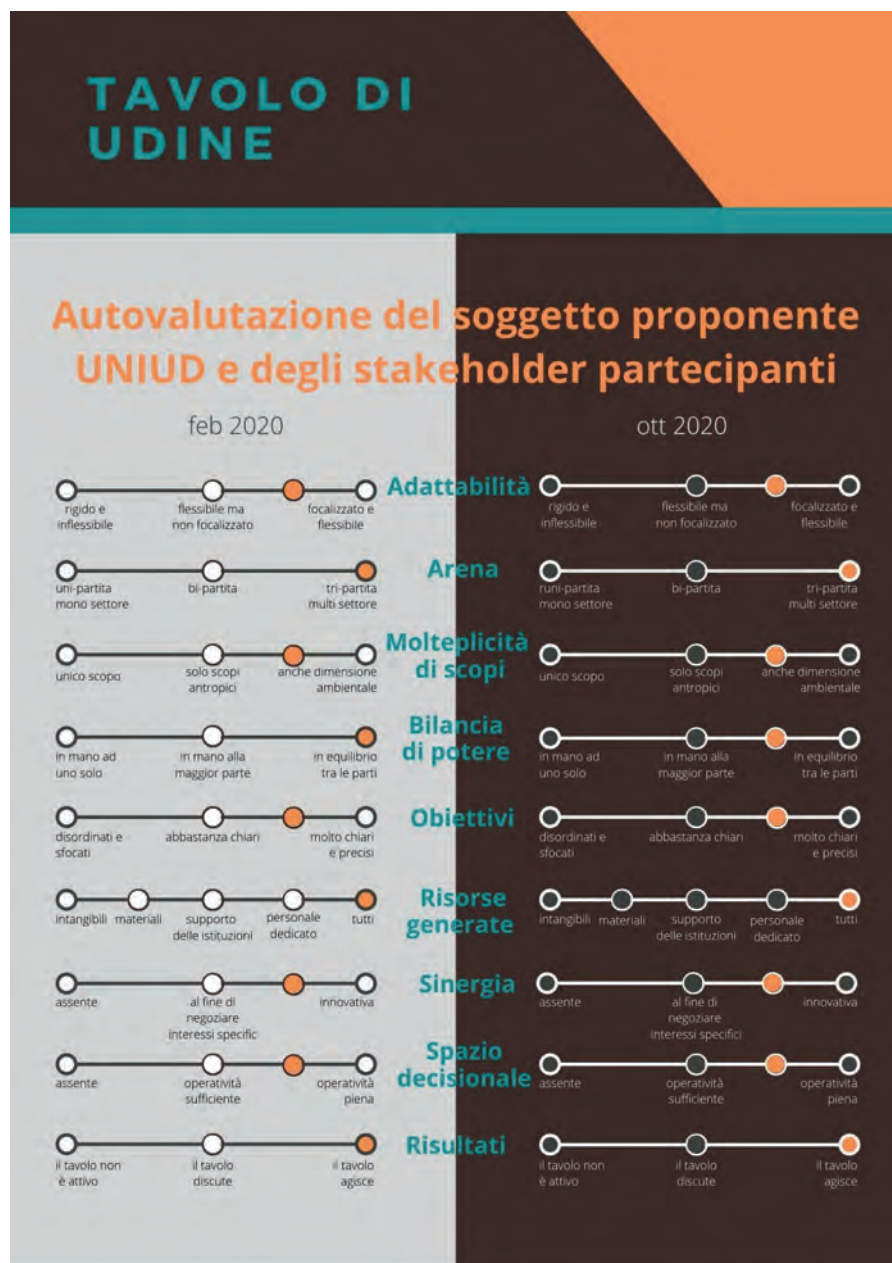
La fase di monitoraggio è stata realizzata mediante l'ideazione di un questionario che consentisse prima di tutto l'autovalutazione del lavoro svolto da parte degli stakeholder sulla base degli indici di valutazione di processo, contenuto e contesto (Cap. 3.5). I dati di autovalutazione sono stati raccolti nel 2020 per due volte a distanza di sei mesi e sono stati elaborati per poter valutare il processo di consolidamento del tavolo.

Come mostrato nella scheda in Figura 4.29, gli indici utilizzati hanno consentito di analizzare la composizione del tavolo e quindi le categorie di portatori di interesse presenti. In questo caso si valuta l'obiettivo minimo di raggiungere almeno tre stakeholder non omogenei per categoria.

Fig. 4.29. *Composizione, modalità di lavoro e referente del tavolo multi-stakeholder di Udine all'interno del progetto COMUNICare H₂O.*



Fig. 4.30. Elementi di autovalutazione dei partecipanti al tavolo multi-stakeholder di Udine all'interno del progetto COMUNICare H₂O.



Si è inoltre presa in considerazione la modalità di lavoro: il tavolo di Udine è solito organizzare riunioni plenarie o incontri bilaterali rivolti ai portatori di interesse non partecipanti al tavolo.

Vengono inoltre riportate le azioni principali intraprese nel periodo considerato: in tempo di emergenza sanitaria dovuta a CoViD, il tavolo di Udine è riuscito ad organizzare attività di sondaggio ed eventi sia online che, quando possibile, in presenza.

Nella scheda riportata in Figura 4.30, sono presentati ulteriori nove indici che consentono di esaminare processo, contenuto e contesto del tavolo, definiti da tre o più valori rappresentati su una scala lineare (Warner e Verhallen, 2016).

Gli indici considerati riguardano:

- l'adattabilità del tavolo: secondo la valutazione degli stakeholder risulta flessibile e abbastanza focalizzato;
- l'arena: si mantiene nel tempo composta da più di tre categorie e rappresentanti;
- la molteplicità di scopi: nel caso di Udine si evince un interesse verso differenti aspetti, anche quelli non antropocentrici, ma secondo il tavolo non raggiunge ancora la dimensione della tutela ambientale nel senso più ampio del termine;
- la bilancia del potere, che definisce come sono distribuiti gli equilibri decisionali all'interno del tavolo: nel caso studio risulta in equilibrio tra le parti coinvolte;
- gli obiettivi: secondo il tavolo sono chiari, ma non precisi;
- le risorse generate: il tavolo di Udine ha potuto realizzare materiali, impiegare risorse umane e godere del supporto delle istituzioni;
- la sinergia: tra i partecipanti del tavolo esiste una buona complicità ed affiatamento, se coltivata consentirà di sviluppare maggiormente la complessità dei temi;
- lo spazio decisionale: l'influenza decisionale e l'operatività del tavolo è presente, ma non ancora al massimo delle capacità, secondo i portatori di interesse;
- i risultati: la situazione in cui si trova il tavolo è di presenza sul territorio in cui agisce al momento della fotografia raccolta con il questionario di autovalutazione.

Dai dati del sondaggio di autovalutazione emerge in sintesi che, nonostante il periodo di lock down affrontato, il tavolo ha saputo mantenere i contatti con gli stakeholder, ampliando la composizione del tavolo intro-

ducendo nuove parti interessate, realizzando attività divulgative con ricaduta sugli stakeholder e sulla cittadinanza, rinsaldando così la rete di sostegno al tavolo e portando l'attenzione del territorio sul percorso avviato. I temi affrontati dal tavolo risultano essere sempre più complessi, aspetto determinato dal confronto all'interno del tavolo che riflette i punti di vista delle diverse parti interessate. Il potere decisionale si mantiene paritario e distribuito tra le parti coinvolte.

5. IL METODO *COMUNICare H₂O*: APPLICAZIONI E SVILUPPI

L'esperienza condotta dall'Università degli Studi di Udine nel ruolo di facilitatore del tavolo di lavoro multi-stakeholder sull'acqua è stata successivamente oggetto di analisi, con il fine di ricavare una procedura di lavoro da poter applicare anche in altri contesti e territori.

L'obiettivo di un tavolo multi-stakeholder è costruire buone prassi nei comportamenti e modelli di collaborazione tra istituzioni, aziende di gestione, attività produttive, scuole e società civile, che siano riproducibili per la gestione di altre risorse naturali nelle città. Per raggiungere una maggiore consapevolezza rispetto all'amministrazione e alla cura della risorsa acqua è necessario incrementare le occasioni per comunicare le problematiche connesse a temi così importanti, quali gestione del servizio idrico integrato, tutela dell'ambiente e dei cittadini, sviluppo sostenibile, ricerca e applicazioni nel campo ambientale, della comunicazione e del linguaggio. Per questo, l'organizzazione di incontri tra portatori di interesse, eventi, percorsi formativi e materiali divulgativi costituisce l'approccio attraverso il quale il progetto *COMUNICare H₂O* punta a realizzare i suoi obiettivi.

5.1. Il metodo *COMUNICare H₂O*

Il modello di approccio testato a livello locale nella città di Udine può essere promosso per la creazione di altri tavoli territoriali in altre città. Nell'attività di ricerca si sono introdotte delle linee guida generali per la creazione di un modello operativo che porti alla costituzione di un MSP (Multi-Stakeholder Platform), a cui possano aderire enti, aziende e istituzioni che si occupano di risorsa idrica e che possa essere declinato in modo trasversale su diversi territori.

L'obiettivo dei tavoli di lavoro territoriali in fase di costituzione è di raggiungere almeno tre diverse tipologie di stakeholder, in modo da garantire un dialogo ampio e diversificato nelle tematiche, per far emergere efficacemente i bisogni del territorio (Fig. 5.1).

Fig. 5.1. *Obiettivi principali di un tavolo multi-stakeholder territoriale (MSP) in fase di costituzione.*



Può accadere che i tavoli territoriali siano costituiti dall'alto (top-down) per iniziativa di enti pubblici o autorità oppure dal basso (bottom-up), grazie all'operato di organizzazioni di cittadini. Può essere utile il coinvolgimento dell'Università, in particolare dei referenti RUS (Rete delle Università per lo Sviluppo Sostenibile), quale ente che può fungere da moderatore neutrale in entrambe le tipologie di tavolo (bottom-up o top-down).

Il lavoro di un MSP deve inizialmente poggiare su una condivisione rispetto a cosa si intenda per tavolo territoriale multi-stakeholder e quali siano le aspettative del facilitatore e dei partecipanti da un'iniziativa di questo tipo. Nella prima fase di organizzazione e programmazione del tavolo di lavoro, è prioritario definire il gruppo di stakeholder che partecipa al tavolo, pertanto tutti gli sforzi sono tesi nelle azioni di comunicazione, diffusione e contatto delle parti di interesse sul territorio.

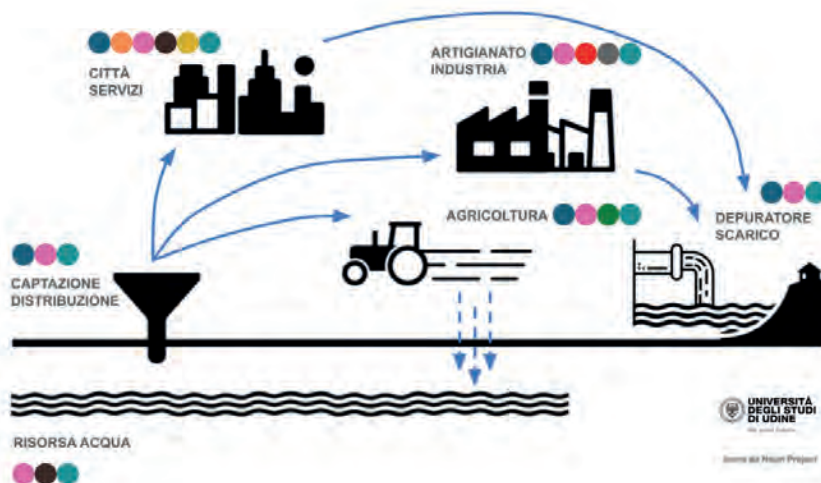
Il territorio di appartenenza di un MSP ha le sue peculiarità e dei bisogni specifici che vanno raccolti. Ogni tavolo ha una propria identità che occorre far esprimere e porta ad individuare temi e argomenti su cui gli stakeholder possono confrontarsi.

All'interno del progetto *COMUNICare H₂O* sono state identificate nove categorie di stakeholder da poter coinvolgere, oltre alla cittadinanza: gestori del sistema idrico integrato, associazioni di gestori (1); associazioni di tutela del cittadino, comitati, fondazioni, scuole, Aps e associazioni culturali (2); Regione, Comune, commissioni, amministrazione pubblica, ARPA, ERSA (3); associazioni per la tutela della risorsa idrica e delle risorse naturali (4); associazioni di commercianti (5), associazioni di artigiani (6), associazioni di industriali (7), associazioni di agricoltori (8), enti di ricerca (9) (Fig. 5.2).

La metodologia proposta permette ai portatori di interesse partecipanti al tavolo di lavoro di avviare un confronto attivo e propositivo riguardo a tematiche comuni, favorendo l'incontro di punti di vista diversi per il raggiungimento di una visione condivisa di intenti e approccio. Ogni stakeholder collabora a evidenziare bisogni e pratiche virtuose rispetto alla gestione e tutela dell'acqua, in modo da delineare una prassi comune e condivisa a più livelli.

I tavoli territoriali multi-stakeholder possono declinare la tipologia di iniziative promosse in base alle necessità del target (sondaggio, divulgazione, workshop, didattica), inoltre raccogliere dati utili a delineare le

Fig. 5.2. La rete di stakeholder identificata dall'Università degli Studi di Udine sul tema della risorsa idrica e del ciclo idrico integrato.



- Gestori del SII, Associazioni di gestori
- Associazioni di tutela del cittadino, Comitati, Fondazioni, Scuole, Aps e associazioni culturali
- Regione, Comune, commissioni, amministrazione pubblica, ARPA, ERSR
- Associazioni per la tutela della risorsa idrica e delle risorse naturali
- Associazioni commercianti
- Associazioni artigiani
- Associazioni industriali
- Associazioni agricoltori
- Enti di ricerca

caratteristiche di ogni MSP e consentire il confronto tra tavoli appartenenti a territori diversi. Dall'analisi condotta, sono state individuate alcune attività di sensibilizzazione e divulgazione, da attuare selezionando quelle più efficaci ed impattanti sul territorio del MSP (Tab. 5.1).

Tali attività possono essere rivolte agli stakeholders, alle amministrazioni, alle istituzioni scolastiche e alla cittadinanza, in base alle necessità dei diversi contesti. Per la buona riuscita delle iniziative è fondamentale la collaborazione tra gli enti coinvolti nel tavolo. Gli eventi rappresentano occasioni per stimolare il confronto delle realtà che si occupano di risorsa idrica con i cittadini, per creare momenti di divulgazione informale e per comunicare obiettivi e risultati del progetto. Alcune iniziative si possono svolgere in presenza, altre a distanza. Lo sforzo del gruppo di lavoro di Udine per una comunicazione pervasiva ed efficace, anche mediante l'utilizzo dei canali di comunicazione digitale utilizzati per le attività online, ha consentito di mettere a punto un nuovo format di evento pubblico che potrebbe essere riproposto, per raggiungere in modo diffuso il territorio, sia qualora le iniziative fossero realizzate in presenza che a distanza.

Dal lavoro di ricerca svolto, si sono ottenuti alcuni materiali divulgativi finalizzati a sostenere nel tempo l'attività del progetto *COMUNICare H₂O* e le relazioni con altre realtà presenti sul territorio che intendano avviare o abbiano costituito tavoli di lavoro multi-stakeholder sul tema dell'acqua. Attualmente in Italia sono stati avviati altri tre MSP nelle città di Milano, Palermo e Montagnana (Padova), grazie al coordinamento dell'Università degli Studi di Udine all'interno del progetto *Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse naturali - AID 11788* promosso da CeVI e sostenuto da ASviS.

I materiali divulgativi prodotti nell'ottica di accompagnare enti e stakeholder nell'avvio di un tavolo multi-stakeholder sul tema dell'acqua sono:

- le linee guida che illustrano, sulla base della letteratura esistente, come progettare, sviluppare e valutare le azioni dei MSPs (Cap. 3);
- un database della metodologia utilizzata e un vademecum di iniziative classificate in base a tipologia, destinatari, luogo, data, risultati raggiunti, utile a indirizzare il lavoro di un MSP (Tab. 5.1);
- un questionario di autovalutazione per monitorare lo stato del processo nel tempo.

Tab. 5.1. *Caratteristiche di alcune iniziative che possono essere promosse da un tavolo multi-stakeholder raccolte nel database del progetto COMUNICare H₂O.*

Tipologia di evento	Stakeholder coinvolti (SH)	Punti di forza	Punti di debolezza
Tavolo di lavoro	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Dialogo diretto tra SH su temi condivisi. Raccolta del punto di vista di ogni SH. Assenza di gerarchia tra SH. Possibilità di negoziazione. Possibilità di attivare programmazione concertata su azioni condivise rispetto ai temi del tavolo. Adesione alla Carta delle Città sul diritto umano all'acqua da parte di diversi soggetti istituzionali. Incontri individuali e diretti con i rappresentanti degli enti individuati. Raccolta dei punti di vista e disponibilità di un lavoro condiviso.	Nelle città metropolitane gli appuntamenti sono ridotti, non è possibile coltivare la frequentazione tra SH. Necessità di un moderatore o facilitatore neutrale. Organi decisionali governativi in fase di strutturazione. Assenza di un'Agenda Urbana e di percorsi di cittadinanza sugli SDG e sulle aspettative dei cittadini sui temi ambientali. Presenza di visioni divergenti su alcune tematiche del Tavolo. Individuazione degli obiettivi comuni data la profonda varietà dei soggetti coinvolti.
Incontri di presentazione del progetto a SH	3,4,5,6,7,8	Contatto diretto con SH. Feedback immediato sull'iniziativa. Possibilità di discutere proposta e visione di inserimento nel MSP. Possibilità di essere coinvolti come MSP in iniziative dello SH.	Contestualizzare la presentazione. Portare un vantaggio per SH. Modalità di interazione con SH.

Tipologia di evento	Stakeholder coinvolti (SH)	Punti di forza	Punti di debolezza
Conferenza per la cittadinanza	1,2,3,4,7,9	Diversificazione dei contenuti. Elevato numero di collaborazioni. Elevato numero di partecipanti. Buona visibilità.	Programmazione tematica degli interventi. Individuazione di relatori coinvolgenti per il pubblico generale. Numero ridotto di partecipanti. Assenza di momenti di dibattito.
Tavola rotonda con la cittadinanza	1,2,4,9	Presenza di molti SH. Modalità informale e ritmata. Luogo informale. Interazione con la cittadinanza grazie alle domande finali.	Organizzazione logistica e tecnica presso le location. Promozione.
Incontri di cittadinanza	2,3,4	Partecipazione libera di cittadini ed enti locali come uditori. Ampio bacino potenziale di utenza.	Limitata possibilità di confronto dovuta al mezzo (incontro online e non in presenza). Limitazione posti in presenza causa CoViD. Diffusione eventi via social.
Consultazioni civiche	2,3,4	Progettazione di un percorso di consultazione civica con restituzione risultati e confronto con assessorati.	Condivisione Assessorati e Uffici e disponibilità a concretizzare le proposte dei cittadini. Effettiva volontà politica ad adottare decisioni innovative di sostenibilità ambientale a difesa dei beni comuni del territorio.

Tipologia di evento	Stakeholder coinvolti (SH)	Punti di forza	Punti di debolezza
Webinar	1,2,3,4,6,8,9	Buona partecipazione della cittadinanza. Modalità informale e semplificata. Possibilità di essere seguito in diretta su varie piattaforme e in tutta Italia. Possibilità di rivedere la registrazione del Webinar anche in un secondo momento. Interazione con la cittadinanza grazie alle domande finali e in diretta. Occasione di incontro tra amministratori locali e scambio di esperienze e buone pratiche sugli SDGs. Occasione per valorizzare i risultati di un progetto. Occasione per presentare la Carta delle Città per il Diritto Umano all'Acqua. Occasione di formazione su acqua e sviluppo sostenibile per educatori e guide: possibile effetto moltiplicatore. Occasione di scambio di esperienze educative e possibili itinerari tematici. Allargamento dei partecipanti al tavolo tematico ad altri attori attivi sul territorio.	Organizzazione tecnica. Problemi di connessione internet a momenti instabile. Lunghezza dei webinar e soglia di attenzione dei partecipanti. Promozione e condivisione non partecipata Limitata possibilità di confronto dovuta al mezzo.
Evento organizzato da terzi	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Promozione del MSP presso terzi ed il pubblico dell'evento. Possibilità di individuare nuovi SH disponibili.	Contestualizzare l'intervento al tema dell'evento. Adeguare il linguaggio alla platea.

Tipologia di evento	Stakeholder coinvolti (SH)	Punti di forza	Punti di debolezza
Escursioni didattiche	1,2,3,4,9	Interazione con territorio e partecipanti. Contestualizzazione della tematica su campo.	Fruizione limitata a poche persone. Coordinamento con diversi partner.
Progetti didattici per scuole	1,2,4,8,9	Qualità dell'approccio didattico. Elevato feedback della comunità educante sulle tematiche proposte. Approccio laboratoriale con ricadute nella gestione delle risorse del plesso scolastico.	Programmazione e calendarizzazione. Rapporti con le scuole. Tempi contenuti.
Formazione per insegnanti	1,2,3,9	Qualità dell'approccio didattico. Elevato feedback dei partecipanti sulle tematiche proposte. Ricaduta sulla comunità educante. Occasione di incontro e scambio tra scuola e territorio (associazioni e gestori). Occasione di formazione per insegnanti: possibile effetto moltiplicatore sui successivi anni scolastici. Occasione di scambio di esperienze educative sui temi della sostenibilità. Condivisione dei contenuti e metodologie non formali per la formazione.	Programmazione e calendarizzazione. Limitata possibilità di confronto e di interazione diretta con studenti dovuta al mezzo (incontro online). Necessità di avvalersi collaborazione di altre reti/associazioni per il coinvolgimento degli insegnanti.

Legenda: 1 Gestori del sistema idrico integrato, Associazioni di gestori; 2 Associazioni, Comitati, Fondazioni, Scuole; 3 Regioni, Comuni, commissioni, amministrazione pubblica, ARPA, ERSA; 4 Associazioni per la tutela della risorse naturali e idrica; 5 Associazioni e imprese commerciali; 6 Associazioni e imprese artigiane; 7 Associazioni e imprese industriali; 8 Associazioni e imprese agricoli; 9 Enti di ricerca.

5.2. Applicazioni e sviluppi

L'esperienza iniziata nel 2018 a Udine con il progetto *COMUNICare H₂O* si è rivelata proficua in termini di obiettivi raggiunti, ma si è soprattutto rivelata un interessante progetto partecipato, che ha consentito una interazione paritaria e non gerarchica tra le parti interessate coinvolte. Le relazioni tra stakeholder consolidate durante il percorso del tavolo sono alcuni tra i maggiori benefici alla gestione partecipata della risorsa acqua sul nostro territorio. La conoscenza reciproca degli enti coinvolti, il rapporto di fiducia costruito, che supera le inevitabili diverse visioni e ne fa un punto di forza, ha reso possibile una collaborazione che esiste anche al di fuori del tavolo di lavoro.

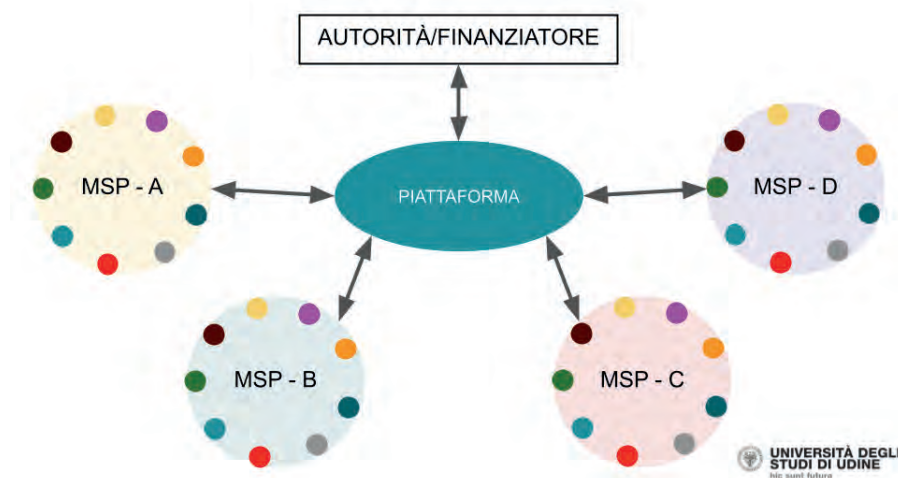
Tale risultato spinge a promuovere questo tipo di approccio e di metodologia anche su altri territori, ponendo attenzione su come il percorso possa essere declinato in base alle peculiarità del contesto locale.

Il progetto *Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse naturali - AID 11788*, promosso da CeVI e sostenuto da ASviS, a cui l'Università degli Studi di Udine e il tavolo di lavoro hanno partecipato, ha consentito di instaurare relazioni con enti della società civile che si occupano di tutela dell'acqua in altri territori italiani e di accompagnarli nella costituzione di tavoli multi-stakeholder nei loro territori di appartenenza. La ricerca ha fatto emergere potenzialità, punti di forza e di debolezza del metodo, consentendo di consolidarlo.

La coesistenza sul territorio nazionale di quattro tavoli di lavoro coordinati ha fatto emergere la necessità di una struttura di riferimento che consenta di stabilire e mantenere le relazioni e le finalità nel tempo. Nell'ipotesi proposta in Figura 5.3 si immagina una piattaforma digitale che possa raccogliere gli obiettivi, i contributi, le attività, i risultati di ogni tavolo di lavoro, in modo che sia evidente la presenza di un coordinamento a livello nazionale e sia più facile la comunicazione e l'aggiornamento tra MSP, l'interazione con le autorità responsabili e gli eventuali finanziatori.

Per favorire una percezione di quanto il coordinamento tra tavoli stia favorendo un ottimo lavoro a livello di comunicazione nazionale e di realizzazione di attività condivise tra stakeholder, l'Università degli Studi di Udine ha realizzato una mappa interattiva, creata con Google Maps, che mostra le iniziative organizzate dai diversi tavoli e partner del progetto *Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse naturali - AID*

Fig. 5.3. Schema di coordinamento tra MSP sul territorio italiano.

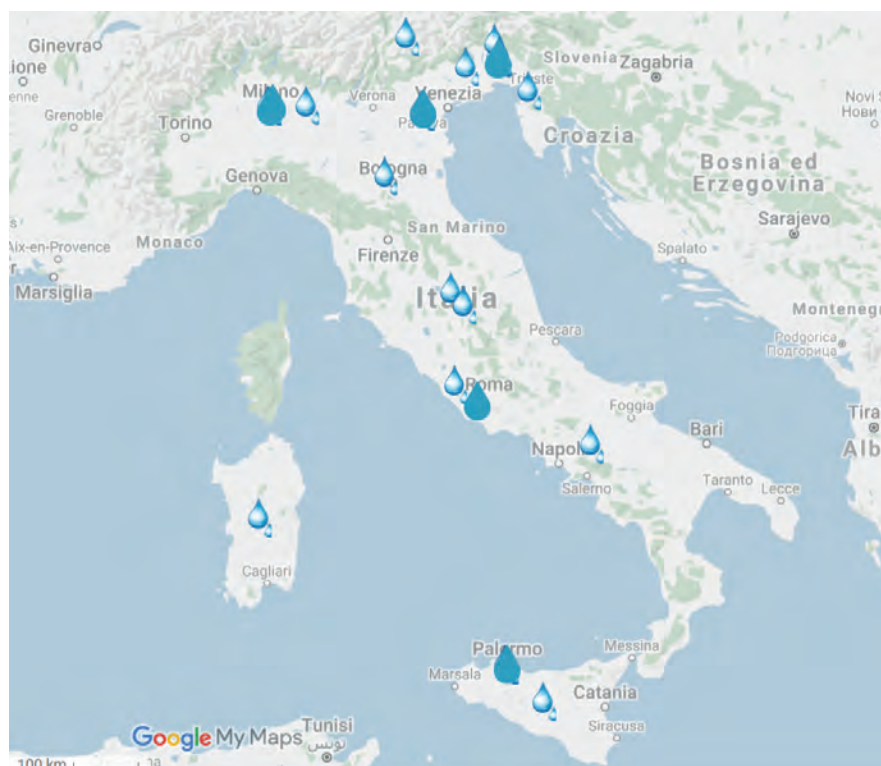


11788 realizzate nel passato e quelle previste in futuro (Fig. 5.4). La mappa interattiva, di consultazione pubblica e visibile al link <https://tinyurl.com/y46t9aff>, contiene più di 30 eventi realizzati dagli enti coinvolti nel progetto a partire dal 2018.

Le potenzialità del metodo *COMUNICare H₂O* possono consentire la gestione partecipata della risorsa idrica sulla base di finalità e metodologie condivise a livello nazionale, obiettivi calati sulla base dei bisogni emersi nei diversi territori, promossi in modo congiunto attraverso mezzi di comunicazione innovativi e globali.

L'applicazione di strategie di coinvolgimento dei portatori di interesse nelle scelte operate sul sistema idrico integrato diventa impellente e prioritario, anche in ottica di perseguire gli obiettivi dell'Agenda 2030 promossa dalle Nazioni Unite. Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie, migliorare la qualità dell'acqua, attuare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione transfrontaliera, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione idrica e fognaria, sono alcuni dei temi presenti nel Goal 6 del documento dell'ONU e che all'interno di un tavolo di lavoro territoriale

Fig. 5.4. Rete nazionale dell'acqua - mappa interattiva: un'immagine degli eventi raccolti, aggiornata a giugno 2021.



multi-stakeholder trovano un contesto adeguato per essere discussi e affrontati. A tutti i livelli sarà sempre più importante operare per salvaguardare questa risorsa preziosa nella sua quantità e al contempo preservarne la qualità, sempre più minata dalle attività antropiche, al fine di prevenire i possibili impatti sulla nostra salute, condividendo gli espliciti riferimenti alle risorse idriche sottolineati anche nei programmi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR o Next Generation Italia). Il PNRR prevede infatti di assicurare la gestione sostenibile della risorsa idrica lungo l'intero ciclo tramite azioni di tutela del territorio e della risorsa acqua e di rafforzare la capacità, l'efficacia, la resilienza e l'equità del Paese di fronte agli impatti sulla salute, attuali e futuri, associati ai rischi ambientali e climatici, investendo 15 miliardi nella tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica (PNRR, 2021).

Coinvolgere con un approccio integrato ed inclusivo cittadinanza e portatori di interesse in questo percorso resta indispensabile per consentire di raggiungere una maggiore consapevolezza e di centrare gli obiettivi per una gestione sostenibile, equa, efficiente della risorsa acqua. Il ciclo idrico integrato e il servizio associato sono la modalità con cui le città ed i territori possono proteggere la risorsa idrica in qualità e quantità, aumentando la sostenibilità dello sfruttamento e la resilienza del sistema risorsa naturale acqua. L'approccio partecipativo proposto dai tavoli multi-stakeholder potrebbe costituire uno degli strumenti più adeguati per affrontare le sfide ambientali, tecnologiche e sociali del nostro tempo e del futuro.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- CAFC Educational, Consorzio Acquedotto Friuli Centrale
<https://www.cafcspa.com/educational/index.html>
- COMUNICare H₂O <http://comunicareh2o.uniud.it>
- Dean A.J., Lindsay J., Fielding K.S., Smith L.D.G. 'Fostering water sensitive citizenship – Community profiles of engagement in water-related issues', (2016). *Environmental Science & Policy*, No. 55, 238-247.
- Direttiva 2000/60/CE (Direttiva Quadro sulle Acque - DQA): Ministero della Transizione Ecologica, Italia.
- Environmental Protection Agency (EPA). 'Communicating the value of drinking water services', (2015). Agency Office of Water (4606M) EPA 810-S-15-001.
- Faysse N., Cossì V., Quiroz F., Ampuero R., Paz B. 'Less tension, limited decision: a multi-stakeholder platform to review a contested sanitation project in Tiquipaya, Bolivia', (2016). Routledge, Multi-Stakeholder Platforms for Integrated Water Management, Cap. 11. ISBN 9780754670650.
- Grimble R., Chan M.-K., Aglionby J., Quan J. 'Trees and trade-offs: a stakeholder approach to natural resource management', (1995). Gatekeeper Series No. 52. International Institute for Environment and Development.

- Howarth D., Butler S. 'Communicating water conservation: how can the public be engaged?', (2004). *Water Science and Technology: Water Supply*, Vol. 4, No. 3, 33-44.
- Hynds P., Naughton O., O'Neill E., Mooney S. 'Efficacy of a national hydrological risk communication strategy: Domestic wastewater treatment systems in the Republic of Ireland', (2018). *Journal of Hydrology*, Vol. 558, 205-213.
- ISTAT <https://www.istat.it/>
- ISTAT, report 'Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua | Anni 2018-2019', 20 marzo 2020.
- Laboratorio SPL Servizi Pubblici Locali. 'Coinvolgimento e partecipazione: la via a sistemi idrici resilienti', (2015). *Collana Acqua* No. 40, Laboratorio Ref Ricerche.
- Media SRL <https://www.mediaservizi.net/>
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). 'Stakeholder Engagement for Inclusive Water Governance', (2015). OECD Studies on water, OECD Publishing, Paris. ISBN 9789264231122.
- PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (Next Generation Italia), (2021). Ministero dell'Economia e della Finanza, Italia.
- Romano G., Salvati N., Guerrini A. 'Factors affecting water utility companies' willingness to promote sustainable water use', (2013). SSRN.
- Rossi G. 'Acqua e Salute, in tempi di CoViD', (2021). Dossier 'Dare valore all'acqua', *Solidarietà internazionale* No. 2, CIPSI.
- Schmid S., Bogner F.X. 'Is there more than the sewage plant? University freshmen's conceptions of the urban water cycle', (2018). *Plos One*.

- United Nations. 'Transforming our world: the 2030 Agenda for sustainable development', (2015). A/RES/70/1.
- Warner J. 'The Beauty of the Beast: Multi-Stakeholder Participation for Integrated Catchment Management', (2016). Routledge, Multi-Stakeholder Platforms for Integrated Water Management, Cap. 1. ISBN 9780754670650.
- Warner J., Verhallen A. 'The Nature of the Beast: Towards a Comparative MSP Typology', (2016). Routledge, Multi-Stakeholder Platforms for Integrated Water Management, Cap. 2. ISBN 9780754670650.
- Warner J. 'Multi-stakeholder platforms: integrating society in water resource management?', (2006). Ambiente e Sociedade, Vol. VIII. No. 2.

I Quaderni AUSIR, nati da una convergenza di idee di Massimo Canali, Marcello Del Ben, Daniele Goi e Lorenzo Tosolini, rappresentano una forma di divulgazione dei lavori realizzati in collaborazione tra l'Università degli Studi di Udine e l'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, sui temi della risorsa acqua e dei rifiuti. Essi riportano attività di innovazione e ricerca su tematiche relative a: captazione (A), trattamento-distribuzione (B), utilizzo-scarico (C), depurazione (D), recupero-reimmissione in ambiente (E) della risorsa idrica. Vi sono compresi anche altri temi come: la comunicazione (ç), gli aspetti economico-giuridici (€) e di gestione (@) relativi all'articolato mondo dell'acqua, dei rifiuti e non solo.

I contributi includono vari livelli di impegno: parti dei lavori di tesi degli studenti di vari corsi di laurea, sintesi descrittive di risultati ottenuti in borse di ricerca, relazioni di assegni di ricerca annuali o pluriennali, studi svolti in percorsi di dottorato di ricerca, descrizioni dei risultati raggiunti in ricerche approfondite e pubblicate in giornali dedicati di livello nazionale e internazionale.

Giada Rossi è laureata magistrale in Biotecnologie Mediche, PhD in Tecnologie Chimiche ed Energetiche, borsista di ricerca presso il Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura (DPIA) dell'Università degli Studi di Udine.

