



**SEMINARIO DI APPROFONDIMENTO SU MECCANISMI E METODOLOGIE DI GESTIONE DEI PROCESSI
PARTECIPATIVI E DI ANIMAZIONE TERRITORIALE PER LA CARTA EUROPEA DEL TURISMO
SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE - CETS**

13-14 Maggio 2013 - Centro Congressi Cavour, Via Cavour 50 - Roma

**Raccomandazioni per il mantenimento e rafforzamento
della partecipazione nei processi CETS – Carta Europea del Turismo Sostenibile
nelle Aree Protette¹**

1. Identificare un responsabile dedicato alla Carta

La presenza di una persona specificatamente dedicata alla CETS - anche part-time, ma in maniera formalizzata - è un requisito richiesto ufficialmente da Europarc Federation, ma anche un elemento che caratterizza la maggior parte dei casi di successo delle esperienze CETS. L'identificazione di precisi compiti e responsabilità facilita la realizzazione delle attività necessarie a mantenere in vita un buon livello di animazione territoriale (contatto, informazione, diffusione dei risultati, monitoraggio del Piano d'azioni). Inoltre, la presenza di un referente "riconoscibile" agevola la partecipazione dei diversi attori, che sanno a chi rivolgersi per qualunque richiesta inerente la Carta e non vengono demotivati dall'indeterminatezza di un contatto generico.

2. Coinvolgimento dell'Ente Parco a tutti i livelli

Il successo e la credibilità del percorso è anche legato al coinvolgimento dell'Ente Parco nel suo complesso. Occorre evitare che la Carta sia percepita all'esterno come un impegno del singolo responsabile CETS, poco "sentita" dal resto dell'Ente, ed è auspicabile che il referente CETS non sia lasciato completamente solo nel lavoro quotidiano sulla Carta anche per evitare il rischio che privilegi inconsiamente gli interlocutori più "facili" o "simpatici" rispetto ad altri.

E' assolutamente fondamentale il coinvolgimento attivo e pubblico del Presidente e del Direttore, i quali devono mostrare, nella pienezza del loro ruolo e competenza, di "credere" nel percorso.

Lo staff del Parco va aggiornato sull'andamento generale della CETS e incluso nelle varie fasi del processo, nei tavoli e nella realizzazione delle specifiche azioni di competenza dell'Ente.

E' utile anche mantenere sempre informati, e coinvolti ove possibile, gli altri organi del Parco, quali il Consiglio e la Comunità del Parco.

¹Raccomandazioni finali emerse dai lavori del Seminario, organizzato nell'ambito delle azioni a favore della promozione della Carta Europea del Turismo Sostenibile previste dalla Convenzione attuativa dell'Accordo Quadro "Per una più organica collaborazione in tema di conservazione della biodiversità" tra Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e Federparchi del 14.11.2011. Documento finale redatto da Stefania Petrosillo, responsabile CETS di Federparchi – Europarc Italia.

Laddove il Parco è impegnato anche in altri processi, come il Piano della Performance, i due percorsi possono – e devono- influenzarsi reciprocamente.

3. Personalizzare l'interazione

Il successo di qualunque percorso partecipativo è strettamente legato al livello di sintonia e collaborazione che si crea tra i protagonisti. È quindi importante dare al processo una identità calda e meno formale possibile. Questo vale sia in fase di convocazione – allorché il responsabile CETS non dovrà limitarsi a spedire inviti via mail, ma provare a contattare personalmente i partecipanti, soprattutto quelli meno assidui – sia per l'organizzazione degli incontri.

È utile, ad esempio, non utilizzare solo sedi istituzionali, bensì organizzare le riunioni presso strutture private: è un modo per coinvolgere in maniera più diretta e intensa gli operatori, che sono così motivati a far conoscere gli aspetti positivi delle proprie attività.

Per far questo è però necessario che il responsabile CETS abbia flessibilità e possibilità di movimento, per recarsi direttamente presso le sedi dei soggetti coinvolti, partecipare agli eventi, alle riunioni e agli incontri porta a porta, ecc... anche se questo richiede tempo, risorse e un'organizzazione amministrativa compatibile. E' impossibile, infatti, svolgere l'attività di animazione e contatto con gli interlocutori della Carta senza “uscire” dall'ufficio dell'Ente e senza muoversi direttamente sul territorio.

4. Coinvolgere tutti i diversi portatori d'interesse

Spesso, nella fase di adesione alla CETS, il processo di coinvolgimento si concentra su alcune categorie di stakeholder (ad esempio gli operatori dell'accoglienza), che rispondono più prontamente alle prime convocazioni, sentendosi particolarmente coinvolti da un processo che ha a che fare col turismo. E' però importante non adagiarsi su questa situazione, continuando a impegnarsi per incrementare e diversificare il fronte della partecipazione. L'ingresso di forze nuove – soprattutto se espressione di categorie poco rappresentate in fase di identificazione del Piano d'Azioni – apporta nuove conoscenze, fornisce stimoli diversi e favorisce la nascita di altre proposte.

Attori particolarmente importanti o strategici, che hanno difficoltà a partecipare agli incontri plenari e ai tavoli, andranno sollecitati con specifici incontri porta a porta, in qualche caso già proponendo loro alcune possibili azioni di supporto di quanto deciso dal Forum.

In particolare, il coinvolgimento dei rappresentanti degli Enti Locali è fortemente auspicabile: la CETS non vuole essere una somma di singole azioni, ma un lavoro congiunto sulla strategia di sviluppo sostenibile del territorio, per la quale regioni, province, comuni e comunità montane hanno un ruolo chiave da giocare. A tal fine, occorre individuare strategie specifiche di coinvolgimento. Per esempio, possono essere d'aiuto incontri specifici e tavoli di lavoro riservati ai sindaci. Inoltre, può essere importante implicare nei Forum i dirigenti e funzionari, che gestiscono piani, programmi e progetti (es. POR, PTRAP, ecc...) delle regioni e province e che possono garantire continuità al percorso.

5. Valorizzare le eccellenze e le buone pratiche

Un modo efficace per motivare i partecipanti e fornire nuove chiavi di animazione degli incontri è il coinvolgimento forte – in particolare in occasione di incontri dedicati a specifiche tematiche - di protagonisti di casi di successo locali, che possono raccontare la propria esperienza e in alcuni casi fungere da testimonial. Questo tipo di iniziative spinge tali soggetti a giocare un ruolo più attivo

all'interno del Forum e, spesso, a rafforzare il proprio impegno, migliorando ulteriormente le proprie attività o realizzandone di nuove.

Un'ulteriore opportunità per tenere viva l'attenzione sul processo CETS deriva dalla possibilità di organizzare periodicamente eventi legati alla tematica del turismo sostenibile e della valorizzazione dei territori dei Parchi, mostrando buone pratiche realizzate in altri contesti e diffondendo le esperienze di successo. Per questo è utile sfruttare il supporto di Federparchi e la rete di aree protette che hanno la CETS.

6. Piccole azioni all'interno di grandi strategie

Una interessante peculiarità italiana dei processi CETS è il coinvolgimento diretto di singoli operatori privati già nella prima fase della Carta. Soprattutto all'inizio del percorso, identificare attività ed azioni piccole e medie favorisce la nascita di piccoli gruppi di lavoro concentrati su obiettivi a breve termine, di facile comprensione e di interesse diffuso, dal contenuto molto concreto e noto a tutti.

Allo stesso tempo, però, per evitare che la Carta sia solo una somma di azioni, va creata, mantenuta e potenziata una visione strategica condivisa e tutte le attività, progetti e iniziative, anche più piccoli, devono essere "pezzi di uno stesso puzzle" tesi alla realizzazione della strategia.

Sempre per lo stesso motivo, vanno incoraggiate il più possibile le azioni in rete.

7. Calendarizzare gli incontri

Per favorire la partecipazione, è necessario che ci si doti di uno schema temporale di riferimento nel quale inserire con larga antecedenza i momenti di incontro. Il percorso del Forum, quindi, va progettando con attenzione e comunicato in anticipo con l'adeguata attenzione e visibilità: potrebbe essere utile predisporre un calendario annuale.

Dopo la fase iniziale di presentazione della candidatura, per tenere elevata l'attenzione è indispensabile mantenere (e, anzi, accrescere) l'operatività degli incontri. Allo scopo, può essere utile lavorare con tavoli territoriali, che favoriscono l'incontro e la sinergia tra diverse tipologie di attori operanti nella stessa zona e/o con tavoli tematici, in grado di sviluppare riflessioni e proposte con un buon livello di approfondimento, da presentare successivamente al Forum plenario. Comunque, i tavoli vanno organizzati intorno a obiettivi concreti di reale interesse e tendenzialmente è sufficiente un solo Forum plenario annuale (magari come evento su un tema specifico, oppure come momento di "festa" del parco).

E' da evitare, comunque, l'"eccesso di convocazione". A tal fine, possono essere utilizzate anche altre occasioni di incontro di altri progetti o percorsi (la CETS è un metodo di lavoro, non un progetto specifico a sè).

8. Monitorare la partecipazione

Il monitoraggio della partecipazione nel corso dei 5 anni non deve essere una semplice attività limitata alla raccolta delle firme e al conteggio delle presenze: è importante capire come si modifica la composizione del Forum, quali attori partecipano in maniera continuativa e chi, invece, abbandona il percorso. Per questi ultimi è utile conoscere – anche attraverso interviste dirette – le cause dell'allontanamento, sia per comprendere gli eventuali errori commessi, sia per implementare appropriate iniziative tese a riavvicinare tali attori al processo rinnovandone le motivazioni.

9. Strutturare e formalizzare il Forum

Una raccomandazione che viene direttamente da Europarc, confermata da esempi di successo anche in Italia, è quella, appena le condizioni lo consentono, di strutturare formalmente il Forum in una associazione o struttura simile, con l'obiettivo di coadiuvare il parco nel monitoraggio, valutazione ed eventuale riadattamento della Strategia e del Piano d'Azione, e, a seconda dei casi, anche dedicarsi alla promozione e al marketing.

Laddove esistono già altre strutture locali con obiettivi simili, è da valutare di volta in volta l'opportunità di creare una nuova associazione o utilizzare quelle esistenti, che però devono essere compatibili con i 10 principi e le metodologie di lavoro della Carta.

Nell'attesa della formalizzazione, è utile avere, comunque, una lista pubblica dei membri regolari del Forum, per rafforzare l'impegno dei partecipanti e la trasparenza del processo, anche se il Forum deve rimanere sempre aperto a nuovi interessati.

Per rafforzare il concetto che il processo CETS è patrimonio di tutta la comunità e incrementarne l'efficacia, è comunque utile responsabilizzare i soggetti maggiormente motivati, affidando loro funzioni operative nell'organizzazione e stimolandoli a coinvolgere altri attori.

10. Comunicare e garantire la visibilità della CETS

Dare risalto al processo CETS sui media locali è importantissimo, non solo in occasione del primo e dell'ultimo Forum o durante la presenza del valutatore.

Inoltre, occorre garantire la visibilità della CETS e dell'andamento del Piano d'Azione sui mezzi di comunicazione del parco: newsletter, sito web, social network, ecc..., possibilmente con pagine dedicate. Anche la fase del monitoraggio annuale del Piano d'azione va, ovviamente, condivisa con il Forum e i suoi risultati comunicati all'esterno.

Comunicare con assiduità tutto quello che si sta facendo in attuazione del Piano è, infatti, un modo efficace per tenere alta l'attenzione sul processo, mostrare ai partecipanti la serietà dell'impegno del Parco e l'importanza che riveste la Carta nelle sue strategie di programmazione. Ciò motiva chi ha già partecipato ("non ho perso tempo, si sta facendo quello che anch'io ho deciso") e favorisce l'ingresso di nuovi attori. Far conoscere la CETS è anche molto importante per la sensibilizzazione del pubblico.

La comunicazione dovrebbe, auspicabilmente, essere gestita in modo coordinato e coerente anche con altri Enti e soggetti del territorio.

Quanto alla comunicazione interna tra i membri del Forum, è sempre raccomandabile studiare dei meccanismi grazie al quale i partecipanti possono aggiornarsi reciprocamente sull'andamento del percorso della Carta e delle singole azioni.