



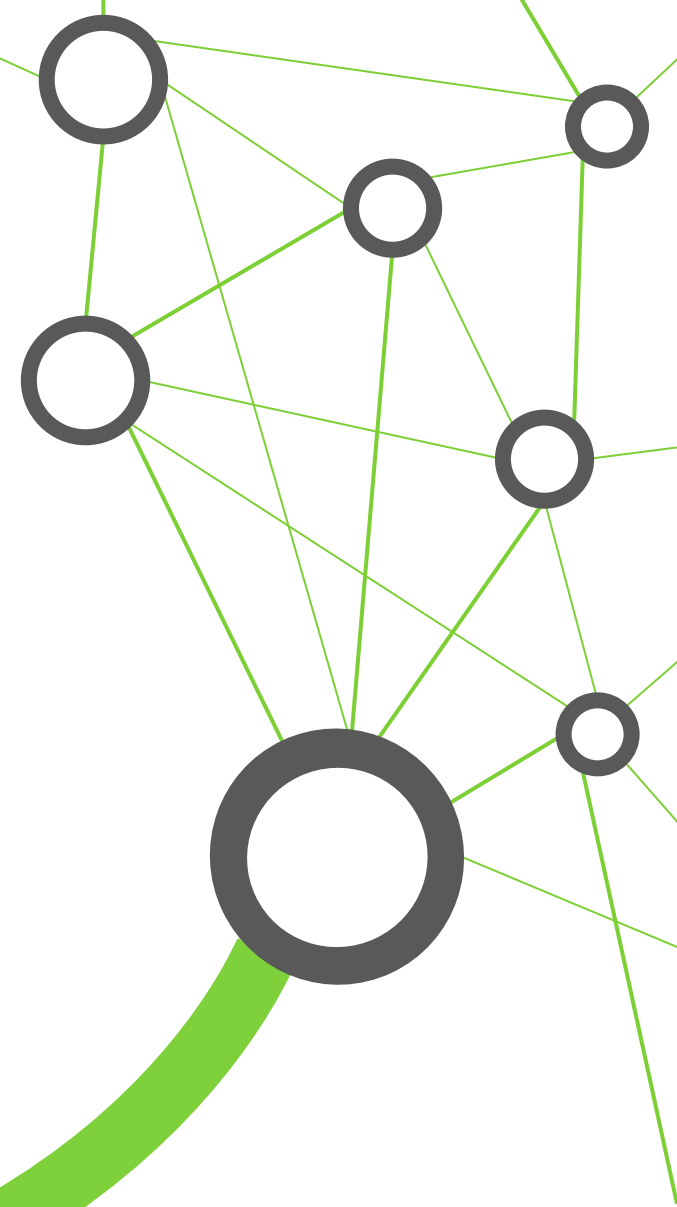
ascoltare • dialogare • fare sostenibilità

HeraLAB

Sharing Innovation



Il Regolamento
Gennaio 2018





INDICE

- Innovare per missione *pag. 2*
- Le regole del gioco *pag. 3*
- Dall'Idea all'Azione *pag. 4*
- #0 Ascoltare *pag. 5*
- #1 Conoscere *pag. 6-7*
- #2 Ideare *pag. 8*
- #3 Scegliere *pag. 9-10*
- #4 Co-progettare *pag. 11*
- Il monitoraggio e il racconto *pag. 12*
- Non siamo nati ieri *pag. 13*
- Perché partecipare *pag. 14-15*
- La comunicazione *pag. 16*

Innovare per missione

Perché HeraLAB

L'ascolto delle persone, la piena comprensione delle esigenze e delle aspettative di informazione e miglioramento, la consapevolezza delle specificità di ciascun territorio sono presupposti fondamentali per consentire a Hera di **promuovere la sostenibilità** dei suoi servizi, **fornire risposte mirate** e realizzare progetti e iniziative «**a valore condiviso**».

La collaborazione, la condivisione di idee e la contaminazione di esperienze diverse sono gli ingredienti **per una vera innovazione**.

L'idea di HeraLAB è stata tradotta in questo Regolamento che ne descrive le caratteristiche, le finalità e le modalità di funzionamento. Il Regolamento è stato sviluppato, sulla base dell'esperienza dei primi HeraLAB avviati a partire dal 2013 in sei territori dell'Emilia Romagna, insieme a tutti coloro che in Hera hanno il compito di presidiare questo strumento. E' stato quindi condiviso con i partecipanti ai LAB che, in prima persona, avranno la possibilità di verificare la funzionalità e l'efficacia delle regole proposte.

La missione di HeraLAB

Il LAB, acronimo di Local Advisory Board, ma anche abbreviazione di LABoratorio per il territorio, è un **consiglio consultivo locale multi-stakeholder**¹, istituito in ciascuna delle aree territoriali in cui Hera opera.

Il LAB ha il compito di formulare annualmente una **proposta di idee innovative e fattibili**, da realizzare anche in collaborazione con altri soggetti, per **promuovere e migliorare la sostenibilità dei servizi forniti da Hera**, creando valore condiviso per il territorio.

Il LAB rappresenta



Uno spazio in cui comunicare, diffondere i risultati conseguiti da Hera e gli obiettivi futuri nei singoli territori, nelle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.



Uno strumento di ascolto delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder locali in relazione ai servizi offerti da Hera.



Un laboratorio di idee dove le proposte e le iniziative vengono progettate insieme dagli stakeholder e dagli esperti di Hera.

¹ Termine inglese che significa "portatore d'interesse": soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

Le regole del gioco

Il LAB è composto da **7 a 12 persone** selezionate da Hera e nominate dal Consiglio di Amministrazione. L'individuazione dei componenti è effettuata da Hera in totale autonomia e discrezionalità sulla base di due criteri ritenuti prioritari:

1. **la capacità di contribuire al raggiungimento della missione del LAB;**
2. **la rappresentatività delle diverse categorie di stakeholder di Hera**, con l'obiettivo di istituire un consiglio che sia composto in modo equilibrato del maggior numero possibile di categorie.

La scelta dei partecipanti

1. In accordo con questi due criteri, Hera individua soggetti **portatori di interesse nelle varie dimensioni della sostenibilità collegate ai servizi gestiti da Hera**. Tali soggetti vengono valutati sulla base della loro **storia, esperienza e conoscenza del territorio** e non sulla base del profilo istituzionale che ricoprono.

La nomina

2. **La carica a componente del LAB dura un anno**. La nomina è personale e non può essere ceduta o trasferita. Non è inoltre legata al profilo istituzionale: lo stakeholder non partecipa in funzione del ruolo che ricopre al momento della nomina e, dunque, non è previsto un trasferimento automatico della stessa in caso di sostituzione del profilo istituzionale ricoperto dal candidato. Qualora nel corso del mandato vi siano delle rinunce da parte dei componenti, o nel caso in cui Hera valuti opportuno destituire uno o più membri, verrà valutato un eventuale **reintegro della composizione**.

Il gettone di presenza

3. **La nomina a membro del LAB è a titolo gratuito**. Hera eroga, come gettone di presenza, 150 € per ogni partecipante e per ciascun incontro del LAB. I gettoni di presenza costituiscono un fondo **destinato annualmente ad iniziative/progetti di sostenibilità** promossi da enti pubblici o non profit locali, con sede nei territori serviti da Hera, individuati dal LAB.

Il numero di incontri

4. **Il LAB ha il compito di sviluppare il Piano delle iniziative locali**, ovvero un piano annuale di iniziative di sostenibilità da implementare sul territorio, riunendosi **da un minimo di cinque ad un massimo di sei volte** in un anno (incontri ordinari). Le iniziative saranno attuate da Hera **nei due anni successivi**. Il percorso del LAB si risolverà con un **momento conclusivo**, eventualmente aperto al territorio. Il LAB ha la possibilità di richiedere in qualsiasi momento del ciclo di progetto, degli incontri di approfondimento relativi ai temi rilevanti per il territorio, aggiuntivi rispetto agli incontri ordinari.

La validità delle sedute

5. Le sedute del LAB sono valide con almeno i **due terzi dei componenti presenti**, ad eccezione dell'**incontro relativo alla co-progettazione** (incontro **#4 Co-progettare**) che necessita la **partecipazione del LAB al completo**. Gli incontri di approfondimento non prevedono un numero minimo di partecipanti per la validità delle sedute.

Dall'Idea all'Azione

Come?

Il percorso di ogni LAB è costituito da **5 incontri principali** finalizzati allo **sviluppo delle iniziative** da realizzare sul territorio e una successiva fase dedicata al **monitoraggio delle iniziative** e alla **comunicazione dell'operato** del LAB.



I primi due incontri del LAB (**#0 Ascoltare** e **#1 Conoscere**) sono finalizzati **alla definizione, all'approfondimento e alla prioritizzazione dei temi più rilevanti** per Hera e per i suoi stakeholder. Il percorso di dialogo e conoscenza attivato porterà il LAB ad avere la consapevolezza necessaria per proporre idee innovative e fattibili nell'ambito dei business gestiti da Hera e per poter diffondere nei propri contesti di riferimento quanto appreso, (**#2 Ideare**) che saranno valutate e selezionate da Hera e dal LAB secondo criteri definiti (**#3 Scegliere**). Le migliori idee formeranno il Piano delle iniziative locali e verranno progettate dal LAB e dalle Business Unit di Hera in un workshop dedicato (**#4 Co-progettare**). A seguito dell'incontro **#4 Co-progettare**, Hera attiverà le iniziative, occupandosi di tenere informato il LAB rispetto all'avanzamento delle stesse (**Realizzazione e monitoraggio delle iniziative**). Infine, potrà essere organizzato un evento conclusivo, **#5 Raccontare**, con lo scopo di valorizzare e ripercorrere quanto realizzato dal LAB.

Chi?

- Al LAB partecipa, in qualità di Segretario, **l'Area Manager del territorio**, con il compito di convocare gli incontri, coordinare i lavori e rendicontare le attività e i risultati del LAB. Gli Area Manager rappresentano l'elemento di congiunzione tra Hera, il LAB e gli stakeholder locali con cui si relazionano nell'ambito della loro attività.
- Gli incontri del LAB sono presieduti da uno o più **facilitatori esterni** che hanno il compito di agevolarne lo svolgimento e supportare il LAB nel raggiungimento della sua missione.
- Oltre all'Area Manager, agli incontri parteciperanno dei **referenti delle Business Unit** di Hera con competenze tecniche o responsabilità specifiche su determinate tematiche trattate.

Quando e Dove?

I cinque incontri sono distribuiti durante l'anno e hanno ciascuno una durata prevista di **3-4 ore**.

Gli orari degli incontri sono definiti da ciascun LAB e possono quindi differire a seconda dei casi. Al fine di ottimizzare il tempo a disposizione, **i partecipanti al LAB ricevono almeno una settimana prima l'agenda degli incontri** e l'eventuale documentazione di supporto per lo svolgimento degli stessi. Le sedi degli incontri possono cambiare di volta in volta e possono essere suggerite anche dai componenti del LAB.

#0 Ascoltare

Prima dell'incontro

Approfondire i temi rilevanti

Hera prepara un documento con una **prima proposta di temi rilevanti per il territorio** che condivide con i partecipanti del LAB in preparazione all'incontro.



Durante l'incontro

Ci conosciamo!
Durante questo primo incontro **il LAB si presenta**. L'obiettivo è quello di **condividere insieme i temi ritenuti rilevanti** sul territorio di riferimento in modo **da individuare le aree sulle quali ideare e attuare iniziative innovative e fattibili**.

I risultati attesi



Bozza del documento sui temi rilevanti contenente le informazioni chiave sui temi individuati e le domande poste dal LAB a Hera



La meccanica dell'incontro

A partire dalla prima proposta di temi, durante l'incontro il LAB è chiamato a lavorare in due gruppi omogenei per numero di partecipanti e aree di interesse, senza la presenza di Hera ma con il supporto del facilitatore, al fine di:

- validare/modificare (aggiungere o eliminare) i singoli temi e definirli con un maggior livello di dettaglio, individuando criticità e opportunità;
- proporre eventuali domande sui temi a cui Hera risponderà nell'incontro **#1 Conoscere**;
- se necessario richiedere incontri di approfondimento (ai quali invitare eventualmente interlocutori del territorio ritenuti esperti sul tema, oltre ai referenti di Hera) o un'analisi approfondita della rassegna stampa;
- proporsi come «antenne sul territorio». Questo significa che fino all'incontro successivo i partecipanti al LAB raccoglieranno dalla propria rete di relazioni il percepito sul tema, per condividerlo all'incontro **#1 Conoscere** con il resto del LAB.

Le scelte e le proposte dei singoli gruppi sono messe in comune in fase plenaria durante la seconda parte dell'incontro. Hera si impegna a fornire risposte durante l'incontro successivo e organizza, qualora richiesto, gli incontri di approfondimento.



Gli strumenti

- Bozza del documento dei temi rilevanti
- Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Hera e report tematici

La piattaforma

Prima dell'incontro sulla piattaforma il LAB può:

- Visionare la composizione dei gruppi di lavoro
- Visionare la bozza del documento sui temi rilevanti

#1 Conoscere

Prima dell'incontro

Dare priorità ai temi

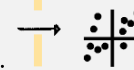
Hera definisce il livello di rilevanza dei temi dal punto di vista aziendale. Inoltre, raccoglie il materiale per rispondere alle domande poste dal LAB e organizza gli incontri di approfondimento richiesti.



Durante l'incontro

Ci confrontiamo!
Durante questo incontro, sulla base delle informazioni acquisite e degli approfondimenti fatti, il LAB **definisce il livello di rilevanza dei temi dal punto di vista degli stakeholder.**

I risultati attesi



Posizionamento dei temi ritenuti rilevanti per il LAB e per Hera sulla matrice di materialità



La meccanica dell'incontro

Durante questo incontro il LAB è chiamato a posizionare i temi rilevanti validati durante l'incontro **#0 Ascoltare** all'interno di una matrice di materialità che incrocia le priorità per Hera e per gli stakeholder, classificandoli come alti, medi o bassi (*si veda la specifica alla pagina successiva*).

Il posizionamento dei temi sulla matrice di materialità è un passaggio di grande importanza perché permette di generare una fotografia del punto di vista interno (azienda) ed esterno (stakeholder) e si collega ad uno dei criteri con cui verranno valutate le iniziative nel corso dell'incontro **#3 Scegliere**.



A conclusione dell'incontro viene introdotto lo strumento della «Scheda progetto» e viene richiesto al LAB di compilare la sezione «Note sintetiche» in vista del successivo incontro, al fine di stimolare la fase di ideazione.



Gli strumenti

- Matrice di materialità
- Documento definitivo sui temi rilevanti, integrato con le domande poste dal LAB nell'incontro **#0 Ascoltare** e le risposte di Hera
- Scheda progetto con sezione «Note sintetiche» da compilare

La piattaforma

Dopo l'incontro sulla piattaforma il LAB può:

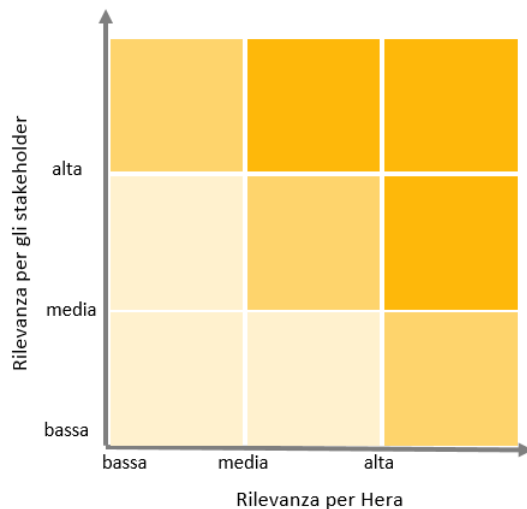
- Interagire con gli altri partecipanti del LAB sui singoli temi rilevanti in preparazione alla fase di ideazione
- Visionare la matrice di materialità e altri documenti e informazioni utili ai fini dell'ideazione (ad esempio "raccolta di best practice", ecc) caricati da Hera
- Cominciare a proporre le prime idee progettuali

#1 Conoscere

Specifica

Il posizionamento dei temi sulla matrice di materialità

La matrice di materialità è un grafico all'interno del quale viene riportato sull'asse delle ascisse la rilevanza dei temi secondo Hera e sull'asse delle ordinate quella relativa agli stakeholder, utilizzando tre livelli di rilevanza (alto, medio e basso).



Hera

Il posizionamento dei temi sull'asse delle ascisse viene fatto da Hera prima dell'incontro, prendendo in considerazione il **rischio reputazionale** e le **priorità per il business**.

Stakeholder

Il posizionamento dei temi sull'asse delle ordinate viene fatto dal LAB durante l'incontro attraverso la valutazione del **livello di diffusione dell'interesse** (il numero di persone che si interessano al tema) e del **livello di conflittualità o di opportunità** (il tema può rappresentare una criticità dal punto di vista degli stakeholder e generare un conflitto o alternativamente essere percepito come un'opportunità da sfruttare).

RILEVANZA PER GLI STAKEHOLDER

SIGNIFICATIVITÀ	DIFFUSIONE DELL'INTERESSE		
	Bassa	Media	Alta
Bassa	Bassa	Bassa	Media
Media	Bassa	Media	Alta
Alta	Media	Alta	Alta

SIGNIFICATIVITÀ CONFLITTUALITÀ

Bassa	Ci si comincia a interrogare sui rischi e/o impatti negativi per gli stakeholder connessi al tema
Media	Atteggiamento critico sul tema
Alta	Atteggiamento critico nei confronti di Hera

SIGNIFICATIVITÀ OPPORTUNITÀ PER LA COMUNITÀ

Bassa	Il tema si comincia a configurare come una soluzione a un tema critico o come una possibilità di superare limiti attuali
Media	C'è una consolidata convinzione positiva legata al tema
Alta	Ci sono esperienze nel settore sul tema che supportano la validità dell'opportunità

DIFFUSIONE DELL'INTERESSE

Bassa	Il livello di significatività riguarda alcuni gruppi radicali/innovatori
Media	Il livello di significatività riguarda buona parte dei portatori di interesse più influenti (anche opinion leader)
Alta	Il livello di significatività riguarda una parte consistente dei portatori di interesse (per categoria e numerosità)

alternativi

#2 Ideare

Prima dell'incontro

Proporre idee innovative

Hera predispone una **raccolta di best practice** per fornire al LAB tutti gli strumenti utili per il processo di generazione delle idee.

Durante l'incontro



Ideiamo!
Il LAB, guidato in un processo di brainstorming, potrà proporre delle idee finalizzate a risolvere una criticità o cogliere un'opportunità correlata ai temi rilevanti del territorio.

I risultati attesi



Idee innovative e fattibili proposte dal LAB per promuovere e migliorare la sostenibilità dei servizi forniti da Hera



La meccanica dell'incontro

Durante l'incontro, i partecipanti al LAB hanno la possibilità di presentare le idee elaborate nelle *Note Sintetiche* preparate precedentemente e di formularne di nuove. La presenza di referenti delle Business Unit del Gruppo Hera, permette di fornire spunti di miglioramento o identificare punti di forza e debolezza delle idee proposte.

Al fine di stimolare il processo, all'incontro è presente inoltre un facilitatore visuale che ha il compito di supportare la generazione di idee con una rappresentazione grafica delle stesse.

In questa fase non è previsto un numero massimo di idee da presentare, ma si cercherà di stimolare il LAB ad aggregare le idee simili in virtù dell'esigenza di realizzare interventi con impatti significativi.



Gli strumenti

- Note Sintetiche compilate dal LAB
- Raccolta di best practice

La piattaforma

- Dopo l'incontro sulla piattaforma il LAB può:
- Visionare le idee emerse nel corso dell'incontro

#3 Scegliere

Prima dell'incontro

Valutare le idee e finalizzare il Piano

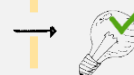
Hera seleziona e valuta le migliori idee secondo criteri stabiliti (*si veda la specifica alla pagina successiva*). Hera inoltre identifica per ognuna delle idee gli elementi che necessitano di approfondimento e/o modifica.

Durante l'incontro



Scegliamo!
Durante questa fase, i partecipanti completeranno la valutazione delle idee e inizieranno le prime riflessioni progettuali su quelle che costituiranno il Piano delle iniziative locali (prime 4-6 idee).

I risultati attesi



Il Piano delle iniziative locali e prime riflessioni progettuali



La meccanica dell'incontro

Durante l'incontro le idee selezionate da Hera (secondo i criteri specificati nella pagina successiva) sono valutate con i criteri della materialità (posizionamento nella matrice) e condivisione (ordine di preferenza espresso dai membri del LAB). Le idee che si posizioneranno tra le prime 4-6, costituiranno il Piano delle iniziative locali.

Vengono poi condivisi con il LAB, per ogni singola idea del Piano, gli elementi che necessitano di approfondimento, i punti di attenzione, i primi orientamenti progettuali di Hera e del LAB raccogliendo stimoli in vista del workshop di co-progettazione.



A conclusione di questo incontro viene richiesto al LAB di ragionare su alcune proposte per il fondo di destinazione del gettone di presenza che sarà identificato in occasione del quinto incontro. Inoltre, si richiede ai partecipanti del LAB di visionare, una volta caricate, le proposte progettuali che Hera si impegnerà ad elaborare prima dell'incontro di co-progettazione, sulla piattaforma dedicata.



Gli strumenti

- Schema per l'applicazione del criterio di materialità e condivisione
- Note sintetiche delle 4-6 iniziative del Piano, integrate con i commenti di Hera

La piattaforma

Dopo l'incontro sulla piattaforma il LAB può:

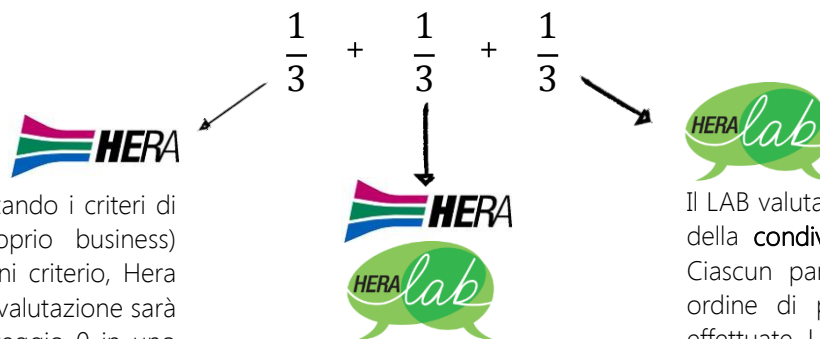
- Visualizzare le 4-6 idee integrate con le riflessioni condivise durante l'incontro e commentarle con i referenti delle BU responsabili.
- Proporre Onlus a cui destinare il fondo maturato con i gettoni di presenza.

#3 Scegliere

Specifica

I criteri di valutazione delle iniziative

La valutazione delle idee proposte dal LAB è governata da criteri **prestabiliti e trasparenti**. Il punteggio finale, sulla base del quale vengono selezionate le iniziative da implementare all'interno del Piano delle iniziative locali è dato dal totale dei risultati delle seguenti valutazioni:



Hera seleziona le iniziative e le valuta utilizzando i criteri di **coerenza** (rispetto alle esigenze del proprio business) **fattibilità**, **trasferibilità** e **innovatività**. Per ogni criterio, Hera può assegnare un punteggio da 0 a 3. Ogni valutazione sarà adeguatamente motivata. Le idee con punteggio 0 in uno qualsiasi degli elementi considerati nella valutazione e quelle che non raggiungono una soglia minima di punteggio pari a 7, saranno automaticamente escluse. La somma dei punteggi ricevuti, genera una valutazione in tre fasce (alta, media, bassa).

Ogni iniziativa proposta è correlata a un **tema rilevante**. Il posizionamento dei temi di riferimento nella matrice si traduce automaticamente in una valutazione equivalente (alta, media, bassa).

Il LAB valuta le iniziative attraverso l'utilizzo del criterio della **condivisione**, basato sul metodo preferenziale. Ciascun partecipante pone le iniziative proposte in ordine di preferenza, motivando al LAB le scelte effettuate. L'insieme delle preferenze espresse da ogni partecipante del LAB genera una valutazione in tre fasce (alta, media, bassa).

I criteri utilizzati da Hera

- **COERENZA:** rispetto agli obiettivi strategici di Hera declinati nel Piano Industriale e nel Bilancio di Sostenibilità e alle altre iniziative di Hera in programma, o proposte da altri LAB.
- **FATTIBILITÀ:** valuta la facilità di attuazione in considerazione di aspetti normativi, operativi e tecnici.
- **TRASFERIBILITÀ:** considera l'opportunità di estendere l'iniziativa in altri territori, con possibili economie di scala.
- **INNOVATIVITÀ:** tiene conto del grado di innovatività dell'iniziativa rispetto a quanto ad oggi realizzato da Hera nel territorio in questione o rispetto a quanto proposto dagli altri LAB.

Esempio di Condivisione

Iniziativa	Ordine di preferenza			Di quanto è preferita?			Preferenza complessiva	Classifica finale	Condivisione
	Mario	Filippo	Giulia	Mario	Filippo	Giulia			
A	1°	5°	1°	4	0	4	8	2°	Alta
B	2°	2°	2°	3	3	3	9	1°	Alta
C	3°	4°	4°	2	1	1	4	4°	Bassa
D	5°	1°	3°	0	4	2	6	3°	Media
E	4°	3°	5°	1	2	0	3	5°	Bassa

#4 Co-progettare

Prima dell'incontro

Progettare
insieme le
iniziative

Hera prepara per ognuna delle iniziative del Piano una proposta progettuale che carica sulla piattaforma in modo da dare la possibilità al LAB di visionarle prima dell'incontro.

Durante l'incontro



Co-progettiamo!
Durante questa fase, il LAB co-progetterà le iniziative del Piano insieme ai tecnici delle Business Unit di Hera.

I risultati attesi



Progettazione del Piano delle iniziative locali



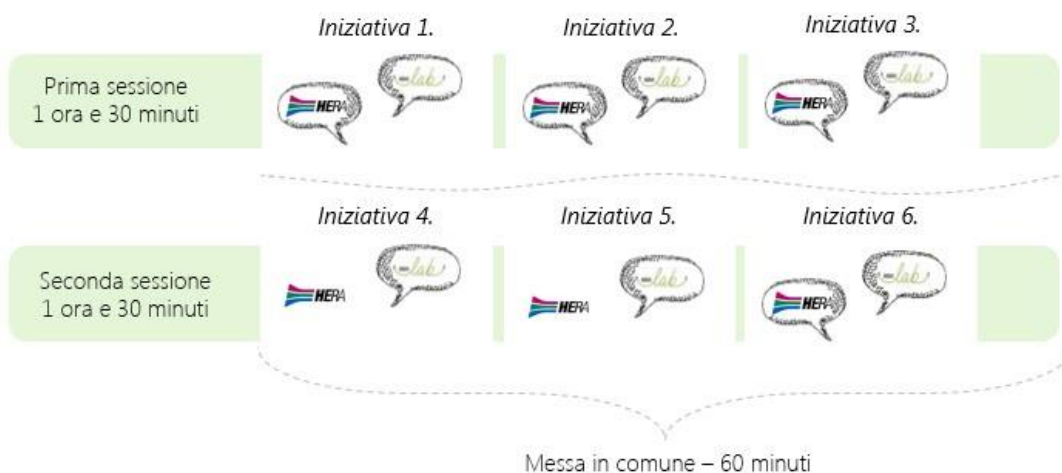
La meccanica dell'incontro

Durante l'incontro i componenti del LAB sono chiamati a partecipare alla progettazione delle iniziative del Piano con la Direzione o Società del Gruppo Hera coinvolta, a seconda dell'iniziativa, a partire dalla prima ipotesi progettuale formulata da Hera. Tale ipotesi tiene conto delle riflessioni progettuali condivise con il LAB e degli spunti raccolti in occasione dell'incontro **#3 Scegliere**.

Verranno organizzati tre workshop paralleli di co-progettazione delle iniziative, strutturati in due sessioni consecutive.

Ogni partecipante sarà quindi coinvolto nella co-progettazione di due iniziative.

I facilitatori guidano la co-progettazione e forniscono ai diversi gruppi gli strumenti necessari per la rappresentazione del lavoro svolto da presentare al momento della messa in comune.



A conclusione dell'incontro il LAB comunica la destinazione del gettone di presenza.

In seguito all'incontro, Hera finalizza la progettazione operativa delle iniziative e la condivide con il LAB.



Gli strumenti

- Prima proposta progettuale delle iniziative del Piano, da proiettare e utilizzare come base per la co-progettazione e relative schede progetto

La piattaforma

Dopo l'incontro sulla piattaforma il LAB può:

- Visionare la progettazione operativa definitiva delle iniziative del Piano
- Utilizzare funzionalità di dashboard di monitoraggio dell'avanzamento delle iniziative
- Creare dei post di aggiornamento per ogni singola iniziativa

Il monitoraggio e il racconto

Realizzazione e monitoraggio delle iniziative



Hera gestisce l'avanzamento dei lavori e informa e comunica al LAB i risultati delle iniziative del Piano.

I risultati attesi



Attuazione e monitoraggio del Piano delle iniziative locali



La meccanica del monitoraggio

A partire dall'avvio delle iniziative, i componenti del LAB sono informati periodicamente del loro avanzamento. Le iniziative, in funzione dei vincoli interni ed esterni, potranno avere momenti di avvio differenti. Si stima generalmente un arco di tempo di 2 anni per la loro realizzazione. In funzione della complessità dell'iniziativa potrebbe essere necessario un tempo minore o maggiore di quello stimato. L'Area Manager, insieme a alla Direzione Corporate Social Responsibility, ha il compito di raccogliere i materiali utili per relazionare il LAB sui progressi delle iniziative e sui risultati ottenuti.

Il coinvolgimento e l'informazione del LAB nella fase di sviluppo delle iniziative può avvenire attraverso molteplici strumenti che sono da ausilio per mantenere il rapporto con i partecipanti. Tra questi:

- Utilizzo della piattaforma di HeraLAB all'interno della quella vengono caricate le informazioni sullo sviluppo e lo stato di avanzamento delle iniziative;
- Utilizzo della sezione del sito del Gruppo Hera dedicata a HeraLAB all'interno della quale vengono caricate informazioni sullo sviluppo e lo stato di avanzamento delle iniziative;
- Partecipazione del LAB a eventuali conferenze stampa ed eventi di avvio organizzati da Hera e relativi alle iniziative ideate dal LAB;
- Alcuni componenti del LAB possono seguire e supportare l'implementazione di specifiche iniziative, qualora queste lo permettano, e riportare loro stessi al resto del LAB i risultati.



#5

Raccontare

Hera organizza un incontro conclusivo con lo scopo di valorizzare e diffondere l'operato del LAB nel corso del mandato e i risultati raggiunti.



Incontro conclusivo di HeraLAB

Non siamo nati ieri

La nascita di HeraLAB

Nel 2011, l'espansione nel triveneto con l'acquisizione di AcegasPSAmga e la riorganizzazione che supera le SOT rappresentano l'occasione per avviare una riflessione su nuove e innovative modalità di relazione con le comunità locali più adeguate alla nuova organizzazione del Gruppo Hera. **Si manifesta l'esigenza di costruire un nuovo modello di governo delle relazioni con gli stakeholder che consenta di rafforzare il presidio sul territorio e la vicinanza di Hera alle comunità locali.**

Tra le attività di responsabilità sociale del Gruppo e le numerose iniziative di coinvolgimento degli stakeholder viene introdotto il progetto HeraLAB. I primi 2 LAB vengono attivati a Ravenna e Imola-Faenza nel 2013 per poi estendersi in altri 4 territori nel biennio successivo.

I numeri chiave del progetto (A DICEMBRE 2017)



* 83 (63 ordinari + 20 di apprendimento) incontri totali della durata media di 3 ore per 8,3 stakeholder (media partecipanti per incontro)

Una nuova partenza

La forza del progetto HeraLAB risiede nella volontà di Hera di proporsi come interlocutore per i propri stakeholder per **ascoltare, capire e rispondere alle esigenze del territorio.**

A partire da giugno 2015, giunti a metà del percorso dei LAB, è stato possibile iniziare a tracciare un bilancio del progetto, evidenziando i principali risultati raggiunti, i punti di attenzione emersi e raccogliendo gli stimoli e i suggerimenti da parte dei partecipanti al LAB. Tali elementi hanno concorso a definire **le linee di evoluzione futura del modello.** Il nuovo modello mira a **continuare ad avere un presidio sul territorio, rivolgendosi allo stesso tempo nella direzione di iniziative più collegate ai business gestiti da Hera.**

La sua evoluzione è stata guidata da tre elementi strategici:

1. **Semplificazione:** la durata del LAB è annuale e prevede l'avvio di 2 LAB per anno a rotazione nei territori. Il ciclo annuale produce un Piano di 4/6 iniziative da attuare nei 2 anni successivi. Hera seleziona all'inizio le idee su cui puntare, il LAB le valuta e le idee vengono sviluppate in un processo collaborativo all'interno del LAB.
2. **Maggiore orientamento al business:** i temi rilevanti sono quelli che rispondono sia alle priorità del business di Hera che a quelle degli stakeholder. Le Business Unit di Hera sono coinvolte sin dalle prime fasi del processo, consentendo una vera integrazione tra il progetto HeraLAB e il core business di Hera.
3. **Aumento della consapevolezza interna ed esterna:** nel nuovo modello il LAB ha più spazio per formulare domande, approfondire i temi e ascoltare le risposte di Hera. Hera dal suo lato dispone di nuovi importanti elementi per comprendere il percepito dei propri stakeholder.

Perché partecipare



Perché HeraLAB è un luogo dove puoi individuare, condividere e discutere dei temi realmente importanti per il tuo territorio legati ai servizi di Hera. Puoi fare domande ed avere risposte.



Perché prendere parte ad un'iniziativa come HeraLAB è un'occasione per sperimentare un percorso partecipato che produce risultati tangibili e utili per il territorio, dando il tuo contributo ad un cambiamento positivo.



Perché HeraLAB è uno strumento innovativo e unico nel suo genere e necessita di persone motivate e con un buon profilo tecnico come te, che siano testimoni e fautori di un nuovo modo di fare sostenibilità.



Perché attraverso la partecipazione agli incontri si genera un fondo che può essere destinato ai progetti di sostenibilità nel territorio promossi da associazioni non profit/enti pubblici che più ci stanno a cuore.



**Alessandra
Bagnara**

Partecipante della
prima edizione di
HeraLAB Ravenna

«Nello svolgimento delle mie funzioni lavorative e nella mia pratica di volontariato rivestono un'importanza fondamentale le relazioni sociali che compongono la rete, unico motore propulsivo per un miglioramento e una crescita personale e professionale. In quest'ottica intendo esprimere i miei più sentiti ringraziamenti ad Hera che mi ha consentito di far parte in entrambe le vesti, di Vice Comandante della Polizia Municipale di Ravenna e di Presidente del centro anti violenza Linea Rosa a HeraLAB. HeraLAB ha rappresentato e rappresenta un'opportunità di crescita e confronto e permette di relazionarsi con l'azienda e con altri membri della comunità locale per mediare nuovi canali di comunicazione e sviluppo di politiche condivise. Nel mio caso ha consentito di trasmettere al gruppo le informazioni raccolte in anni di lavoro alla Polizia Municipale e di accoglienza e ospitalità a donne e minori vittime di abusi segnalandone le necessità dei cittadini e per la riappropriazione dell'autonomia personale, per quanto riguarda le donne che subiscono violenza»

Perché partecipare

gli Area Manager di HeraLAB



Davide Bigarelli
Modena



Enrico Bordigoni
Ferrara



Roberto Fabbri
Rimini



Daniela Montani
Bologna



Cecilia Natali
Ravenna



Andrea Raggi
Forlì-Cesena



Marina Simoni
Imola-Faenza

«HeraLAB per noi è...

...un'occasione di confronto franco e diretto con le persone del nostro territorio, per parlare insieme di ciò che davvero conta e trovare soluzioni nuove e concrete, la cui forza sta proprio nella condivisione di punti di vista e prospettive differenti.

Uno spazio in cui si creano rapporti duraturi, che ci permettono di continuare ad essere un punto di riferimento per il territorio e di disporre di un canale privilegiato di ascolto dei bisogni e del percepito degli stakeholder.

Una grande avventura che richiede energia e passione e ha portato fino ad oggi importanti risultati.»



Davide Bigarelli
Area Manager Modena

«Credo che HeraLAB sia stata un'esperienza di successo. Prima di tutto per la concretezza delle idee discusse e dei progetti realizzati. Poi perché ha intercettato e portato a valore energie latenti nel dialogo con i nostri stakeholder locali.»

La comunicazione

Il **sito ufficiale di HeraLAB**, www.heralab.gruppohera.it, è il principale canale di comunicazione pubblico dell'operato del LAB.

Sul sito si trova il racconto del progetto HeraLAB, con evidenza dei **LAB attivi e del profilo dei componenti** di ciascun LAB. A ogni LAB è dedicata un'area del sito in cui attraverso un **Diario** sono raccontati gli incontri e le attività portate avanti, i **temi rilevanti** su cui ci si confronta e le **idee proposte**. Sul sito saranno inoltre pubblicate notizie e post su cosa succede all'interno del territorio, relativamente ai temi di interesse per il LAB.

Ma soprattutto il sito è il luogo in cui si raccontano i **risultati di HeraLAB**: le iniziative pensate insieme e attivate e la loro importanza per il territorio.

Hera rendiconta inoltre i risultati di HeraLAB nel proprio **Bilancio di Sostenibilità** e attraverso la newsletter online **VedoHera – notizie sulla sostenibilità**, consultabile all'indirizzo www.gruppohera/gruppo/responsabilità_sociale/vedo_hera.

In corrispondenza dei momenti più significativi della vita del LAB, come l'avvio o la presentazione del Piano delle iniziative locali, sono previste **comunicazioni istituzionali a livello locale** per promuovere la conoscenza dell'operato del LAB, come conferenze e comunicati stampa.

La piattaforma collaborativa

E' una piattaforma web riservata ai membri dei LAB, in cui **portare avanti online le attività, le discussioni e le riflessioni che nascono negli incontri**.

La piattaforma è organizzata con una **sezione comune a tutti i LAB** in cui saranno fornite informazioni e aggiornamenti di interesse per tutti, dalla quale è possibile accedere alle aree dei singoli LAB.

Nelle **aree dei singoli LAB** sono visibili i profili dei componenti del LAB, l'agenda degli incontri e tutti i documenti utilizzati o prodotti nel corso degli incontri. È possibile inoltre proseguire il **confronto sui temi** rilevanti in «stanze» dedicate, così come la **condivisione di idee** e la **discussione sulle iniziative** proposte dal LAB che verranno co-progettate con Hera.

La piattaforma è anche il principale strumento con il quale **il LAB verrà aggiornato periodicamente** sull'avanzamento delle iniziative approvate e sui risultati raggiunti.



Contatti

Area Manager di Hera

Bologna - Daniela Montani: daniela.montani@gruppohera.it

Modena - Davide Bigarelli: davide.bigarelli@gruppohera.it

Ferrara - Enrico Bordigoni: enrico.bordigoni@gruppohera.it

Ravenna - Cecilia Natali: cecilia.natali@gruppohera.it

Rimini – Roberto Fabbri: roberto.fabbri@gruppohera.it

Imola-Faenza – Marina Simoni: marina.simoni@gruppohera.it

Forlì-Cesena – Andrea Raggi: andrea.raggi@gruppohera.it

I riferimenti:

Direzione Corporate Social Responsibility: csr@gruppohera.it

Filippo Bocchi: filippo.bocchi@gruppohera.it

Michela Ronci: michela.ronci@gruppohera.it



Gruppo Hera - Direzione Corporate Social Responsibility (Filippo Bocchi,
Michela Ronci, Gaelle Ridolfi) con il supporto metodologico di EY S.p.A. (Carlo
Cici, Caterina Cantoni)

