

## LA GIUNTA REGIONALE

vista la legge 8 novembre 2000, n. 328 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e, in particolare gli articoli 3 (Principi per la programmazione degli interventi e delle risorse del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e 8 (Funzioni delle Regioni);

vista la legge regionale 4 settembre 2001, n. 18 (Approvazione del piano socio-sanitario regionale per il triennio 2002/2004) e successive modificazioni ed integrazioni;

considerato che:

- il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003, approvato con DPR 3 maggio 2001, individua tra gli obiettivi di priorità sociale il potenziamento degli interventi a contrasto della povertà miranti a restituire alle persone capacità di condurre una vita con dignità;
- tra le misure e gli interventi indicati dal Piano nazionale vi sono la rilevazione delle condizioni di povertà a livello locale e l'avvio di una razionalizzazione delle forme di sostegno al reddito esistenti;
- l'art. 5 della legge regionale 18/2001 dispone, tra l'altro, che la Giunta Regionale provveda all'attuazione dei programmi dell'Unione Europea nei settori delle politiche sociali, anche con il coinvolgimento degli enti locali;
- tra gli obiettivi trasversali del Piano socio-sanitario regionale 2002-2004 (pag. 4669 del Bollettino Ufficiale della Regione n. 46 del 10.10.2001), approvato con l.r. 18/2001, vi è l'istituzione di una commissione regionale sullo stato di povertà in Valle d'Aosta;
- la Regione ha aderito alla Rete Europea Trans-regionale per l'Inclusione Sociale (RETIS), il cui statuto è stato approvato con propria deliberazione in data 2 dicembre 2002, n. 4592 ;

atteso che con Decisione n. 50/2002/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 dicembre 2001 è stato istituito un programma di azione comunitaria inteso ad incoraggiare la cooperazione tra gli Stati membri al fine di combattere l'emarginazione sociale;

considerato che la Regione ha presentato un progetto nell'ambito del suddetto programma assieme alla Regione Abruzzo, ente capofila, all'Agenzia per lo sviluppo di Heraklion (Grecia), ambedue membri di RETIS, alla Provincia di Cordoba (Spagna), al Comune di Genova, alla Fondazione Zancan di Padova, all'Associazione Vides Internazionale e alla Open University di Londra;

preso atto che il suddetto progetto è stato approvato dalla Commissione Europea e il relativo contratto, n. VS/2002/0536, è stato firmato dall'ente capofila in data 23 dicembre 2002 e che il costo complessivo stimato del progetto è di € 75.026,99, di cui 60.000 a carico della Commissione Europea e 15.026,99 a carico della Regione Abruzzo;

richiamata la propria deliberazione n. 5116 in data 30 dicembre 2002 concernente l'approvazione del bilancio di gestione per il triennio 2003/2005, con attribuzione alle strutture dirigenziali di quote di bilancio e degli obiettivi gestionali correlati e di disposizioni applicative;

visto il parere favorevole sulla legittimità della presente deliberazione rilasciato dal Direttore delle Politiche Sociali dell'Assessorato della Sanità, Salute e Politiche Sociali, ai sensi del combinato disposto degli artt. 13 – comma 1 – lett. “e” e 59 – comma 2 – della legge regionale n. 45/1995 e successive modificazioni;

su proposta dell'Assessore alla Sanità, Salute e Politiche Sociali, Roberto VICQUERY;

ad unanimità di voti favorevoli

## **D E L I B E R A**

- 1) di approvare, l'allegato progetto intitolato “COESO (Comunicazione e Socialità. L'impatto dell'informazione nella lotta all'esclusione sociale)”, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;
- 2) di prendere atto che l'adesione al progetto in questione non comporta spese a carico del bilancio regionale.

GV

Allegato alla deliberazione della Giunta Regionale n. 535 del 17 febbraio 2003



**PROGRAMMA DI SCAMBIO TRANSNAZIONALE - FASE I  
MODULO DI DOMANDA 2002  
PARTE III. DESCRIZIONE E MOTIVO DELLA PROPOSTA  
VP/2002/010**

**LA QUESTIONE IN OGGETTO**

*Quale questione verrà affrontata dalla vostra partnership?*

Nel corso di questi anni sono stati sviluppati in diversi contesti locali europei strategie politiche e strumenti operativi di comunicazione e partecipazione dei cittadini al fine di promuovere e facilitare l'accesso ai servizi sociali, in particolare da parte dei poveri e degli emarginati. Queste strategie sono state attuate attraverso diversi strumenti:

- o segretariato sociale (sportello di informazione ed orientamento sociale),
- o carte dei servizi per il cittadino (carta dei servizi sociali e carte della cittadinanza sociale),
- o patti territoriali e patti civici,
- o sportelli e reti del cittadino (uffici di relazione con il pubblico con sezioni dedicate),
- o piani e campagne di informazione e comunicazione istituzionale sui servizi sociali (spot televisivi, brochure, campagne pubblicitarie),
- o sperimentazione di sistemi di Information and Communication Technology per favorire la e-Inclusion.

I diversi partners di **COESO** (*Comunicazione e Socialità. L'impatto dell'informazione nella lotta all'esclusione sociale*) hanno maturato ognuno specifiche esperienze sull'utilizzo di questi strumenti e sugli effetti che hanno prodotto nel migliorare l'accesso e la partecipazione ai servizi.

**La partnership COESO intende:**

- A. analizzare e valutare l'impatto che le iniziative di informazione e comunicazione hanno sull'accesso ai servizi locali di inclusione sociale da parte delle categorie svantaggiate;**
- B. elaborare e rendere disponibile, sulla base dello scambio di esperienze fra i partners, un set di standard e specifiche per l'efficacia dei sistemi di comunicazione in materia sociale comuni ai diversi Stati europei, che siano in grado di agganciare le fasce sociali più marginalizzate (anziani analfabeti o semianalfabeti, immigrati clandestini, etc.) e di superare le resistenze all'inclusione;**
- C. comparare le strategie locali di *governance* nei servizi sociali per la partecipazione dei cittadini e la promozione dei diritti sociali;**
- D. proporre alla Commissione europea uno studio comparativo e uno schema generale di riferimento di una Carta della cittadinanza sociale comune agli Stati membri partecipanti al progetto;**
- E. disegnare possibili scenari per una nuova comunicazione sociale basata sulla cultura dell'utente come centro del processo comunicativo.**

*Perché si tratta di una questione urgente o prioritaria in termini di sradicamento della povertà e dell'esclusione sociale?*

Dall'esito di alcune indagini campionarie che abbiamo svolto noi possiamo stimare che **una media del 60% delle persone (con punte maggiori nelle zone rurali o fra i nomadi e i senza fissa dimora) che hanno diritto e bisogno primario di assistenza non riescono ad accedere ai servizi per alcune barriere rilevanti:**

- non conoscono l'esistenza dei servizi in quanto **sono carenti le misure di informazione/comunicazione** che dovrebbero essere connesse strettamente alla loro funzione e natura;
- **non hanno accesso ai mezzi e alle fonti di informazione** dove vengono trasmesse queste notizie (inadeguatezza dei mezzi informativi utilizzati rispetto al target);
- **trovano notevoli difficoltà nel seguire le procedure burocratiche** di accesso o nella compilazione delle istanze da produrre per l'erogazione dei servizi o la fruizione dei benefici previsti.

Da un lato troviamo che le persone socialmente escluse hanno grandi ostacoli e barriere nell'accesso ai servizi, per la carenza di conoscenze e informazioni, sulle prestazioni da esse erogate, sulle procedure necessarie per beneficiarne e alleviare il disagio personale. Dal nostro lavoro è emerso che le persone escluse hanno spesso patologie che inibiscono l'accesso ai mezzi informativi e alla comprensione del contenuto delle informazioni, sono analfabete o semianalfabete ed incapaci di decodificare anche semplici messaggi, presentano disturbi cognitivi ed isolamento sociale, affettivo, psicologico; nel caso degli immigrati conoscono solo la lingua del paese di origine ed hanno difficoltà nella lingua del paese che li ospita, oltre ai *gap* culturali.

Dall'altro lato abbiamo i servizi sociali, che hanno in questi anni tentato di organizzare azioni o veri e propri servizi informativi non sempre adeguati alla comunicazione rivolta ai gruppi-target sia per la difficoltà dei linguaggi utilizzati, sia per i mezzi prescelti come veicoli delle informazioni sia per un'oggettiva resistenza dei metodi e delle tecniche partecipative verso i cittadini a causa dell'eccessiva burocratizzazione.

L'esclusione dalla società dell'informazione e la carenza di sistemi informativi adeguati sono a nostro avviso e per la nostra esperienza alcuni dei principali fattori ostacolanti dell'inclusione sociale. Infatti, **il cittadino, specie quello in stato di bisogno, cerca spontaneamente spiegazioni e servizi informativi in tutte le superfici pubbliche per potersi interfacciare quotidianamente con loro.**

Per questo noi crediamo che il progetto COESO possa aiutarci a trovare soluzioni più efficaci ed adeguate per una comunicazione ed informazione che favoriscano il processo di accesso ai servizi e di integrazione.

La partnership di COESO sarà impegnata a confrontare le esperienze più qualificate di informazione e comunicazione sociale realizzate in questi anni, studiare e valutare il loro successo e i loro punti di debolezza, elaborare alcuni strumenti (elenco di indicatori, standard di servizio sociale informativo, catalogo di casi di studio) che ci possano permettere di migliorare le nostre pratiche e le nostre politiche sociali di livello locale e regionale per il futuro.

Un aspetto importante sarà costituito anche dall'analisi comparativa e dalla valutazione fra i partners degli strumenti utilizzati per favorire l'esercizio della piena cittadinanza sociale e degli stessi diritti sociali. La comunicazione deve essere vista all'interno di un percorso che avvicini sempre più i gestori e i destinatari dei servizi sociali, cioè all'interno di un processo di *governance* sociale, che consideri i cittadini non come utenti passivi, ma come protagonisti e portatori di interessi primari cui tutti i servizi devono orientarsi.

La Regione Abruzzo ha anche sperimentato l'utilizzazione di una Carta della cittadinanza sociale per favorire la partecipazione dei cittadini ai servizi di inclusione, stringere un patto per i diritti fra amministrazione pubblica e comunità locale, divulgare informazioni sull'accesso, sui reclami, sull'erogazione dei servizi, migliorare la *governance* delle politiche sociali locali. Intendiamo confrontarci con gli altri partners su questi aspetti ed elaborare un possibile schema di Carta della cittadinanza valida in ogni Paese.

Noi crediamo che questo progetto possa contribuire a migliorare l'accessibilità ai servizi per ridurre la percentuale di persone che trovano difficoltà di inclusione, in quanto COESO costruisce strumenti finalizzati al miglioramento dell'accesso e della partecipazione degli esclusi da utenti passivi a protagonisti attivi.

COESO intende valorizzare e **codificare quei sistemi comunicazionali che pongono il cittadino escluso al centro di un processo di analisi e di azione**, secondo una nuova **cultura dell'utente dei servizi sociali**. COESO ritiene che ogni strategia di comunicazione, e a maggior ragione quella che deve assicurare l'accesso ai servizi, deve basarsi sulla conoscenza del destinatario, sui suoi limiti e sistemi di valori, sperimentando e pre-testando gli esiti, valutarne le reazioni per misurare gli effetti. Per questo COESO coinvolgerà attivamente nella valutazione degli strumenti informativi utilizzati le persone vittime di povertà ed escluse.

*In che modo il problema scelto si riferisce al Metodo Aperto di Coordinamento e alle Aree Prioritarie indicate nelle Linee Guida di Programma?*

COESO si inserisce in almeno tre delle aree strategiche delle Linee-Guida per l'anno 2002, così riassumibili:

- **legami tra analfabetismo ed emarginazione sociale**, in particolare per la valutazione dell'incidenza dell'analfabetismo rispetto all'accesso ai sistemi di informazione sui servizi e le strategie di contrasto;
- **legami tra accesso alla cultura e promozione dell'integrazione sociale**, in particolare rispetto all'impatto che la e-Exclusion ha rispetto al pieno accesso ai servizi sociali;
- **il sostegno a un approccio all'integrazione sociale basato sui diritti**, in particolare attraverso il *benchmarking* fra gli strumenti dell'informazione (sportello unico, segretariato sociale, etc.) e gli strumenti della partecipazione e negoziazione con i cittadini e le persone escluse (carta della cittadinanza sociale).

Noi partners di COESO lavoreremo su queste tre aree strategiche utilizzando metodi di cooperazione sia a livello regionale/nazionale che a livello locale. La fase di progettazione del programma di lavoro della Fase 2 sarà estesa al coinvolgimento e alla discussione con le rappresentanze delle OO.SS., delle ONG, delle Pubbliche amministrazioni.

COESO utilizza alcuni principi fondamentali del metodo aperto di coordinamento deciso a Lisbona, applicandolo alla propria partnership, in quanto:

- **mantiene uno stretto contatto con le vittime della povertà e dell'esclusione**, in quanto la valutazione degli strumenti informativi e comunicativi efficaci sarà svolta con il loro fondamentale contributo, partendo dall'ascolto dei loro bisogni e dalla percezione dei mezzi e degli strumenti prescelti per informarli e coinvolgerli;
- **sviluppa set di specifiche e standard reduplicabili in altri contesti transnazionali** (schema di carta della cittadinanza sociale, standard minimi per i servizi di informazione e comunicazione sociale, etc.);
- opera il **monitoraggio e la valutazione dei risultati delle politiche dal punto di vista dell'accesso, della partecipazione, della promozione dei diritti sociali esigibili, prodotti su scala locale dai PAN nazionali**;
- contribuisce all'offerta di **studi ed analisi sull'impatto dei servizi di comunicazione nella lotta all'esclusione e all'e-Exclusion**;
- **elabora buone prassi per favorire il massimo coinvolgimento dei cittadini e delle comunità locali alla programmazione, gestione e valutazione delle politiche di inclusione.**

Rispetto alla differenza di genere COESO, attraverso la rete della ONG VIDES, che fa parte della partnership, promuoverà una analisi approfondita dell'impatto che le campagne di comunicazione hanno avuto ed hanno per il contrasto al fenomeno dell'esclusione delle donne.

## DESCRIZIONE DETTAGLIATA E RISULTATI POTENZIALI DELLA VOSTRA PROPOSTA

*Quali sono gli obiettivi della proposta nella Fase I e perché li avete scelti?*

L'impostazione del lavoro dell'Azione 1 è finalizzata a:

- a) Costruire la **rete di partners** transnazionale e multisettoriale secondo la proposta, sia rafforzando la conoscenza reciproca e la collaborazione fra i partners aderenti al presente progetto sia favorendo l'ingresso di nuovi partners qualificati;
- b) Definire analiticamente **gli obiettivi, l'oggetto dello scambio, della ricerca e del benchmarking, i risultati attesi**;
- c) Individuare **gli studi di caso proposti e gli strumenti di informazione/comunicazione, indicatori di accessibilità e di efficacia, mezzi utilizzati, target di riferimento**;
- d) Diffondere i risultati dello **studio finale** della fase 1 nel seminario transnazionale;
- e) Elaborare un **programma di lavoro biennale** per la fase 2;
- f) Stipulare un **accordo di cooperazione transnazionale** di durata biennale con responsabilità e livelli decisionali.

*Quali metodi di lavoro adotterete per raggiungere i vostri obiettivi durante la Fase I?*

La metodologia utilizzata è fondata sulla piena partecipazione di tutti i partners nell'adozione e nell'attuazione delle decisioni. A tal fine è costituito uno **Steering Committee** composto da un rappresentante per ogni partner con lo scopo di coordinare lo scambio.

La condivisione delle strategie e dei modelli di lavoro sarà alla base del primo incontro, che si svolgerà in Italia nel mese di dicembre, e che avrà come scopo l'elaborazione di un **programma esecutivo di lavoro transnazionale** coerente con il presente progetto. In tale programma si individuano le competenze del partner coordinatore (Regione Abruzzo) e dei partners associati per l'attuazione della fase 1. Nello stesso incontro vengono decisi i metodi comuni di indagine e ricerca, le modalità organizzative dell'attuazione della fase 1, i mezzi di collegamento utilizzati, il mainstreaming e la diffusione dei risultati prodotti nella fase 1, **lo sviluppo congiunto dei prodotti**.

Nella fase di studio ed analisi nei diversi paesi saranno tenuti collegamenti quotidiani attraverso l'utilizzo della **posta elettronica**, di una **newsletter** sullo stato di avanzamento del progetto, di un **forum** su internet nel **sito attivato** dal progetto COESO.

Nel corso della predisposizione del programma per la fase 2, il coordinatore partner effettuerà **visite** presso i partners per favorire l'approfondimento dei *case studies* e dello scambio di esperienze e avere utili informazioni per la redazione del programma di lavoro per la fase 2.

Nel mese di maggio 2003 il partner coordinatore organizza un **seminario transnazionale** con tutti i partners per la diffusione dei risultati dello studio e la sua pubblicazione. Il seminario sarà preceduto da **due giornate di lavoro** per la messa a punto del programma della fase 2 e dell'accordo.

Nel mese di luglio, al termine di una conferenza telematica, sarà approvato il programma da sottoporre alla Commissione per la fase 2

*In che modo la dimensione transnazionale e la disponibilità del finanziamento europeo valorizzeranno la proposta?*

La partnership di COESO (Comunicazione e socialità) produce un valore aggiunto all'accesso e alla partecipazione ai servizi sociali per la sua capacità di:

- Fornire **indicatori e strumenti comuni di analisi sui servizi di informazione sociale per rafforzare le politiche nazionali e i PAN/incl**;
- Rafforzare e **sviluppare gli strumenti e i mezzi di sensibilizzazione del pubblico e dei beneficiari diretti per la lotta alla povertà** attraverso lo studio dell'incidenza e dell'impatto che hanno avuto le esperienze dei partners;
- Elaborare **parametri di comparazione quantitativa-qualitativa dei programmi collegati all'inclusione e all'e-Inclusion** nei paesi membri e fra i partners partecipanti, validi per i paesi dell'Unione;
- Elaborare **comuni standard qualitativi e specifiche di sistemi di informazione sociale** per garantire il pieno accesso alle politiche della casa, di integrazione del reddito, di assistenza, da parte delle persone svantaggiate e dei poveri.

*In che modo la proposta farà il punto della situazione, aggiungerà valore alla conoscenza attuale e lavorerà sul tema scelto nella Fase I?*

COESO ha lo scopo di valorizzare la conoscenza di un settore che incide in modo significativo sull'esclusione e fino ad oggi trascurato nell'implementazione delle politiche di inclusione: **la comunicazione sociale**.

COESO apporta un contributo nell'acquisizione di alcuni strumenti di conoscenza e di azione nella fase 1, ed in particolare:

- analizza e confronta *case studies* sugli esiti di alcuni servizi/interventi di comunicazione sociale nella lotta all'esclusione elaborati fra i partners;
- elabora un primo elenco di indicatori di efficacia sugli strumenti informativi di successo per il miglioramento dell'accesso;
- mette in rete le esperienze di carta della cittadinanza sociale e di governance locale delle politiche di inclusione.

*In che modo ciò che state proponendo contribuirà allo sviluppo politico e al miglioramento dei Piani di Azione Nazionale contro la povertà e l'esclusione sociale?*

Il Piano Nazionale d'Azione per l'inclusione sociale si pone all'interno del più generale processo programmatico delle politiche sociali, sanitarie, del lavoro, della formazione del Governo italiano.

Sulla scorta dell'implementazione dei piani settoriali, il Governo ha individuato alcune priorità di intervento che si incrociano con le finalità del progetto COESO, ed in particolare:

- potenziare e diversificare le misure e gli strumenti per l'accesso ai servizi sociali;
- rafforzare **l'autonomia decisionale degli utenti** nell'ambito sanitario e assistenziale e **ridurre le asimmetrie informative**, percorrere la strada dell'integrazione socio-sanitaria;



- **garantire l'accesso**, in particolare delle persone e delle categorie più esposte a rischio di esclusione, ai più importanti servizi pubblici e privati (istruzione, cultura, giustizia, sport, tempo libero);

Il PAN/Inclusione italiano evidenzia come caso di buone prassi l'istituzione del Segretariato sociale per rispondere ai bisogni/diritti dei cittadini in materia di:

- informazioni sui diritti, le prestazioni, le modalità di accesso ai servizi;
- conoscenza dei servizi sociali disponibili sul territorio;
- funzione di ascolto, attività di orientamento;
- accompagnamento, monitoraggio dei bisogni e delle risorse.

Il PAN Italia sottolinea anche la necessità dell'estensione delle telecomunicazioni a tutti i cittadini, con priorità per quelli che vivono nelle zone rurali e periferiche, gli anziani e i disabili. Le telecomunicazioni diventano "servizio universale" affinché tutti i cittadini siano raggiungibili.

Si tratta di condizioni considerate importanti per impedire che barriere economiche, sociali, territoriali nonché asimmetrie informative ostacolino l'effettiva fruizione del diritto alla salute e dei diritti di benessere sociale.

La materia della comunicazione ai cittadini esclusi è un tema comune anche ai PAN/Incl degli Stati delle organizzazioni partner. In particolare nel Regno Unito, le campagne informative sociali sono molto numerose (New Deal, fra tutte) e sono alla base della strategia di e-Inclusion del Governo.

COESO pone alla base della sua analisi i principi strategici contenuti nei PAN nazionali partecipanti e i loro esiti ed impatto sul livello locale.

COESO analizza inoltre l'impatto che le misure di comunicazione e partecipazione previste nei piani di sviluppo locali (patti per il lavoro, piani sociali locali, etc.) hanno avuto per consentire l'accesso ai servizi erogati.

*Quali saranno i risultati concreti del lavoro svolto nella Fase I e in che modo verranno diffusi?*

- Realizzazione e Pubblicazione del volume: "**La comunicazione sociale per la lotta all'esclusione. Esempi di buone prassi**", contenente gli esiti dello studio dei casi di eccellenza proposti dai partners;
- Elenco di **indicatori di successo** e delle specifiche di comunicazione distinto per mezzi utilizzati, contenuti veicolati e strumenti di interazione/relazione con l'utenza dei servizi sociali;
- Attivazione di un **sito Internet sulla comunicazione sociale** con relativa documentazione, forum e spazio di incontro fra i partners, spazio di diffusione e newsletter;
- **Seminario transnazionale sulla comparazione di esperienze nazionali di comunicazione sociale contro l'esclusione** e per l'accesso e di patti/carte della cittadinanza sociale;
- **Accordo di partenariato transnazionale per la gestione del progetto fra i partners di COESO**;
- **Programma di lavoro per la fase 2**;

- **Report di valutazione** finale delle attività della fase 1.

*Come intendete valutare l'efficacia e l'efficienza delle vostre azioni durante la Fase I?*

La valutazione del progetto si basa su due metodi complementari:

1. valutazione interna basata confronto “prima-dopo” tra modelli di informazione sociale;
2. valutazione interna/esterna di qualità dei prodotti inerenti le buone prassi e gli accordi di successiva collaborazione.

Per quanto riguarda la valutazione delle azioni di comunicazione sociale: dopo aver analizzato gli strumenti proposti per l'analisi e lo studio comparativo europeo, sulla base di un griglia valutativa omogenea, vengono messi a confronto i modelli utilizzati dai singoli partners per promuovere l'accesso. A seguito di questo vengono predisposti rapporti valutativi per ogni Paese membro considerato. I rapporti valutativi evidenziano i caratteri attuali dell'informazione sociale e partecipazione dei cittadini, con riferimento a tre parametri: definizione del target dell'informazione, organizzazione del sistema/piano di comunicazione, presenza/assenza di indicatori di efficacia.

A seguito del progetto vengono verificate le differenze introdotte nella informazione sociale tenendo conto delle indicazioni e linee guida predisposte durante il progetto.

*Indicatori:*

- numero di strumenti informativi sociali analizzati per paese;
- numero rapporti di valutazione per ogni paese;
- rapporto di sintesi valutativa comparativa tra paesi

La elaborazione del set di standard comuni ai servizi di informazione sociale tiene conto di due esigenze:

- a) la necessità di elaborare criteri comuni da condividere ai fini della costruzione di sistemi locali di informazione in modo comparabile nei suoi aspetti strategici, nelle scelte organizzative nella verificabilità dei risultati attesi.
- b) La necessità di predisporre una base affidabile per la successiva predisposizione del programma di lavoro della fase 2.

*Indicatori:*

- Condivisione dei contenuti dell'elenco di standard da inserire nel programma di lavoro;
- formalizzazione del suo recepimento a cura delle amministrazioni coinvolte;
- numero istituzioni raggiunte ;
- numero contatti/ricieste al Forum telematico.

L'accordo di cooperazione tra i partners è recepito nella fase conclusiva del progetto-FASE 1 e ne rappresenta uno dei principali indicatori di efficacia ai fini della costituzione e stabilizzazione di una rete europea di realtà locali impegnate ad operare con criteri omogenei in materia di comunicazione sociale.

*Indicatori:*

- Intersettorialità e numero delle organizzazioni facenti parte del partenariato di COESO ;
- Costruzione protocollo di accordo evidenziando gli impegni delle amministrazioni e degli enti coinvolti;
- stipula di accordo di cooperazione fra i partners;
- inserimento nell'accordo delle condizioni per la verifica successiva ;
- inserimento nell'accordo delle condizioni per ulteriore coinvolgimento di altri paesi

I risultati della valutazione della fase 1 saranno editi nel report di valutazione finale.

## PER QUANTO RIGUARDA LA PARTNERSHIP

*Chi sarà coinvolto durante la Fase I? (Organizzazioni partecipanti e altri attori)*  
*(NB Assicuratevi che ogni organizzazione partecipante completi e firmi la Parte II del modulo di domanda)*

- **Regione Abruzzo (Italia)**: la Direzione Qualità della vita e il Servizio Programmazione Politiche sociali hanno da tempo avviato un'attività di comunicazione sociale diretta ai target svantaggiati, una rete di segretariati sociali, una carta della cittadinanza sociale in ogni ambito locale, un piano sociale regionale;

- **Regione Valle d'Aosta (Italia)**: la Regione Autonoma della Valle d'Aosta sta sperimentando azioni integrate di informazione per la lotta all'esclusione sociale con il Fondo sociale europeo, in particolare per l'inclusione dei giovani;

- **Fondazione Zancan (Italia)**: si tratta di uno dei più importanti centri di ricerca e formazione italiani nel campo dei servizi sociali e della lotta alla povertà. La Fondazione è consulente scientifica di numerose Pubbliche amministrazioni italiane e realizza ogni anno, in collaborazione con la Caritas italiana, un rapporto sulla povertà e l'esclusione sociale in Italia. La Fondazione ha ideato la carta della cittadinanza sociale inserita nel Piano sociale nazionale;

- **Open University (Regno Unito)**: la Open University ha sviluppato da anni, accanto alla formazione, numerose ricerche nel campo della comunicazione sociale, grazie all'attività di diversi dipartimenti e centri di documentazione in tutte le aree sociali;

- **Diputacion Provincial de Cordoba (Spagna)**: la Diputacion de Cordoba ha lavorato, in particolare, nel settore dell'inclusione sociale delle donne, progettando interventi positivi ed innovativi rispetto per consentire l'accesso ai servizi sociali; in particolare saranno messe in rete le attività di comunicazione implementate nel progetto "Andalucia en E-Igualdad", basato proprio sulla parità di accesso all'ICT da parte delle categorie svantaggiate;

- **Heraklion Development Agency (Grecia)**: l'Agenzia ha sviluppato numerose attività di comunicazione collegate ai progetti di inclusione del FSE "Local Social Capital" per la facilitazione dell'accesso lavorativo, utilizzando anche tecniche innovative di e-Inclusion;

- **Vides- Volontariato Internazionale Donna Educazione Sviluppo (Italia)**: La Vides Volontariato Internazionale è una ONG italiana con sedi in rete con altri paesi europei. La Vides svolge un'intensa attività di comunicazione sociale ed ha promosso, tra gli altri, fin dal 1999 seminari transnazionali dedicati alla partecipazione come chiave di lotta all'esclusione (Barcellona, Spagna), alla lotta all'esclusione sociale delle famiglie (Berlino, Germania), alla valutazione delle politiche di inclusione sociale. La Vides è particolarmente attiva nello studio delle disuguaglianze di genere che aumentano l'esclusione delle donne e sulle strategie per combatterle.

- **Città di Genova (Italia)**: il Comune di Genova ha attuato il primo patto di cittadinanza sociale italiano già nel 1999, noto come "Patto di Eugeni@", sottoscritto fra i decisori politici, i cittadini le organizzazioni di cittadinanza attiva per lo sviluppo di azioni congiunte di lotta all'esclusione. La Città di Genova sta sperimentando tecniche di comunicazione per l'aggancio degli adolescenti di strada.

Durante la fase 1 saranno coinvolte anche le Organizzazioni sindacali e le amministrazioni locali (province e comuni) dei paesi partecipanti.

*Perché avete scelto questi partners e quale sarà il loro contributo nel raggiungere i vostri obiettivi?*

Il modello di partenariato di base per il lancio della fase 1 che abbiamo realizzato è basato sul pieno coinvolgimento di autorità pubbliche locali e di organismi privati non lucrativi, provenienti da 4 Stati membri.

I partners hanno tutti realizzato servizi/interventi di comunicazione sociale rivolte a persone emarginate/escluse ed hanno partecipato alla stesura di patti territoriali o carte della cittadinanza sociale per la promozione dei diritti.

Sono stati, infatti, scelti i partners che sia sul versante pubblico che su quello privato rispondevano a tre criteri:

- esperienze maturate nel campo diretto della comunicazione rivolta alle persone svantaggiate;
- esperienza nella costruzione di patti territoriali/civici e carte della cittadinanza;
- partecipazione a precedenti iniziative transnazionali a progetti europei.

L'eterogeneità dei partners consente di raggiungere alcuni importanti obiettivi di COESO in quanto la comunicazione e la partecipazione per la facilitazione dell'accesso ai servizi sociali verranno visti sia secondo l'ottica della comunicazione pubblica istituzionale sia secondo l'ottica della comunicazione delle ONG. Sulla base di questi criteri sono state selezionate per COESO due regioni italiane, una provincia spagnola, un comune italiano, una università inglese, un centro ricerche del terzo settore e no-profit italiano, un'agenzia di sviluppo locale greca, una ONG internazionale, organizzazioni che hanno sviluppato esempi a volte pionieristici di utilizzo della comunicazione per la lotta all'esclusione e il miglioramento dell'accesso.

Per quanto riguarda le **discriminazioni di genere** connesse all'esclusione, il partner VIDES fornirà le esperienze maturate in Europa sull'impatto della comunicazione relativamente al contrasto delle discriminazioni di genere.

*Fino a che punto la vostra partnership coinvolge un insieme di validi rappresentanti (ad esempio il pubblico, il privato, le ONG)*

COESO implementerà il processo comunicativo anche all'interno della sua partnership, in particolare assicurando che durante tutte le azioni della fase 1 (riunioni di lavoro, studi, seminario transnazionale) vi partecipino:

- attori chiave della partnership;
- dirigenti delle organizzazioni;
- decisori politici delle pubbliche amministrazioni partecipanti.

Il modello proposto al termine della riunione di lavoro di start-up sarà ampiamente condiviso con la sua messa in rete sia attraverso Internet che su cartaceo.

Alle autorità nazionali e regionali degli stati delle organizzazioni partners, alle organizzazioni sindacali, alle rappresentanze locali del terzo settore, verrà chiesto un parere e un contributo alla fase di discussione e di preparazione del progetto, nonché allo studio realizzato nella prima fase. Gli emendamenti e i suggerimenti proposti verranno integrati nel progetto.

*In che modo la vostra partnership assicurerà la partecipazione di persone povere e socialmente escluse?*

COESO si avvale di tre partners qualificati fra i maggiori esperti scientifici in Italia e nel Regno Unito in materia di inclusione sociale: la Fondazione Zancan, la Open University e la Vides Volontariato Internazionale.

Il progetto avrà la supervisione del dr. Tiziano Vecchiato, direttore scientifico della Fondazione Zancan, uno dei massimi esperti europei in materia di povertà e autore delle indagini italiane sulla povertà e sui senza fissa dimora realizzate dalla CARITAS.

Il progetto è coordinato dal dr. Lorenzo Bontempo, referente regionale in materia di politiche sociali del Coordinamento italiano degli Assessorati Regionali.

Per quanto riguarda il settore privato la Vides Internazionale, ONG di grande esperienza nel settore, fornirà apporto consulenziale, anche attraverso la rete dei partners preesistenti.

*Che grado di supporto e coinvolgimento attivo riceve il vostro progetto dalle autorità nazionali, regionali o locali degli Stati Membri interessati?*

La dimensione ottimale del progetto è rintracciabile nella **valorizzazione e nella gestione diretta degli scambi fra le autorità delle pubbliche amministrazioni europee ai diversi livelli e le organizzazioni private**. Partecipano, infatti, al progetto: 2 Amministrazioni regionali europee, 1 Amministrazione locale coincidente con le Provincia, 1 Università, 1 ONG, 1 Agenzia di sviluppo locale di 4 stati membri.

Collaboreranno, inoltre, al Progetto le amministrazioni locali dipendenti dalle autorità partners e saranno tenuti collegamenti con le Autorità nazionali che implementano Piani di inclusione sociale (Ministeri del lavoro/politiche sociali).

Il progetto COESO diventa uno strumento di sperimentazione che potrà essere raccordato con il Piano sociale regionale e i Piani locali di inclusione dei partners.

Fin dalla prima fase di progettazione COESO verrà condiviso con le Autorità nazionali competenti: i responsabili nazionali diventeranno ospiti del Forum telematico di COESO e saranno chiamati a partecipare al Seminario transnazionale di maggio

## PREPARAZIONE ALLA FASE II

*In che modo le azioni della Fase I vi aiuteranno a definire chiari obiettivi e a elaborare un programma di lavoro per tempi di scambio e apprendimento più lunghi durante la Fase II?*

Il progetto COESO mette a confronto le strategie utilizzate in diversi contesti europei ed organizzazioni locali per risolvere i problemi connessi alle informazioni necessarie per l'accesso, gli strumenti facilitativi, i patti di cittadinanza per negoziare e garantire i diritti di equità fra cittadini e amministrazione pubblica, valutandone l'impatto e i punti di forza e di debolezza.

Il progetto che vogliamo sviluppare dovrà consentirci di avere al termine del percorso dei due anni di ricerca e confronto (Fase 2):

- (a) un elenco di indicatori di successo per la valutazione delle strategie di informazione che favoriscano il migliore accesso ai servizi sociali da parte dei poveri e degli esclusi o delle persone a rischio di esclusione;**
- (b) un libro bianco volto alla definizione di standard europei dei servizi di informazione incardinati nei sistemi di servizi sociali locali e nazionali e relativi a strumenti, funzioni, organizzazione;**
- (c) una rassegna di studi di caso e buone prassi di informazione sociale rivolti a specifici target di difficile aggancio comunicazionale (analfabeti o semianalfabeti, immigrati, bambini di strada, etc.);**
- (d) uno schema di carta di cittadinanza sociale comune ed esportabile nelle organizzazioni europee partecipanti al progetto, finalizzata all'acquisizione di modelli efficaci di negoziazione dei diritti sociali.**

*In che modo quanto svolto nella Fase I contribuirà a realizzare una partnership più forte per uno scambio e una cooperazione di maggiore durata?*

Lo strumento principale sui cui si concentra la strategia di creazione di rete è la stesura e la formalizzazione fra tutti i partners di un accordo di partenariato transnazionale, che sarà alla base delle successive collaborazioni.

Noi prevediamo di inserire tale collaborazione formalizzata anche nei nostri Piani locali per favorire l'inclusione sociale triennale, coinvolgendo anche le altre amministrazioni locali.

La rete della partnership viene alimentata sia dallo Comitato permanente (Steering Committee) sia dalla creazione del portale multilinguistico del progetto COESO.

*Chi sarebbero i partners aggiuntivi, se ve ne sono, che vorreste trovare durante la Fase I e come, in quel contesto, le vostre azioni vi aiuteranno a identificarli?  
(Non siete obbligati a fornire dettagli relativi all'identità di quei partners, quanto piuttosto a indicare il settore o lo Stato Membro da cui gradireste che provenissero)*

COESO prevede una partnership con un insieme di attori pubblici e privati nei diversi settori coinvolti nella lotta all'esclusione e nello studio delle cause. Tuttavia nella fase 1 rafforzeremo la presenza di altri attori qualificati utili allo sviluppo della fase 2.

In particolare, durante la fase 1, noi cercheremo di coinvolgere altri **partners nel settore delle organizzazioni sindacali** e delle organizzazioni rappresentative del Terzo settore.

Altra partnership strategica che cercheremo di sviluppare nella fase 1 riguarda **il coinvolgimento delle agenzie di comunicazione locali e nazionali** (RAI, TVE, BBC, etc.) e dei **giornali (quotidiani e settimanali) nazionali e locali**, che abbiamo avviato servizi sperimentali di informazione per la lotta all'esclusione sociale.

*In che modo le azioni della Fase I vi aiuteranno ad elaborare una strategia per diffondere le vostre conoscenze e assicurare una maggiore consapevolezza pubblica sulla questione che sarà oggetto della Fase II?*

La diffusione dei risultati avverrà prevalentemente nella seconda parte della fase 1, al termine della fase di studio dei casi e dell'indagine comparativa sui sistemi e le metodologie.

La diffusione avviene utilizzando i seguenti strumenti :

- **Contatti con operatori e colleghi**, anche di altri Stati membri esterni al partenariato, per la raccolta di esperienze di comunicazione sociale contro l'esclusione, con la duplice finalità di acquisire materiale utile allo studio e diffondere direttamente presso gli agenti responsabili la conoscenza del progetto e delle sue finalità ;
- **Seminario transnazionale e visite di scambio**: saranno invitati ai seminari anche agenti ed operatori locali, oltre che decisori politici, per favorire lo scambio dei diversi punti di vista, presentare i risultati, valutare in focus group le diverse strategie di comunicazione; al seminario e alle visite partecipano le amministrazioni locali, le parti sociali, le associazioni ed il terzo settore; i seminari aperti saranno una modalità per approcciare nei rispettivi Paesi partner operatori di altre amministrazioni e del terzo settore ; saranno anche invitate ai seminari e alla Conferenza finale le organizzazioni rappresentative delle persone in situazione di povertà ed emarginate;
- **Forum Internet** : presso il sito dell'Osservatorio sociale regionale della Regione Abruzzo ([www.osr.regione.abruzzo.it](http://www.osr.regione.abruzzo.it); [www.cittadinanzasociale.it](http://www.cittadinanzasociale.it);) viene attivato un Forum con un moderatore a turno fra i partners, che ha lo scopo di raccogliere esperienze e pareri sul progetto, contributi da parte di altri operatori delle pubbliche amministrazioni e dei privati degli Stati membri, valutazioni sul volume di buone prassi, che sarà disponibile anche sul sito Internet.
- **Libro sullo studio preliminare dell'impatto della comunicazione per la lotta all'esclusione**: i risultati del progetto (studi di caso, analisi comparativa, lesson learnt) saranno pubblicati in un libro cartaceo e multimediale, nonché editi sui siti Internet delle organizzazioni partner. Il libro sarà distribuito a tutti i partecipanti al Seminario transnazionale e verrà inviata alle Autorità Regionali di tutti i Paesi membri dell'Unione Europea e alle stesse Istituzioni europee.

In tutto il materiale che verrà divulgato sarà dato rilievo al contributo comunitario concesso per lo svolgimento dell'azione. Un responsabile in materia di esclusione sociale della Commissione europea e del Parlamento europeo sarà invitato al Seminario transnazionale, insieme ai responsabili nazionali del Ministero del Welfare. Il Commissario europeo competente verrà invitato ad offrire un contributo in forma di intervista come introduzione.



## PROGRAMMA DEL PROGETTO

**Si devono fornire un programma e un piano di lavoro dettagliati per implementare il progetto durante la Fase I. Vi preghiamo di ricordare che il programma di lavoro deve cominciare in una data precisa di novembre o dicembre 2002 e non deve superare i 9 mesi.**

<b>Mese/Anno</b>	<b>Luogo</b>	<b>Attività</b>
Dicembre 2002	Italia	Seminario transnazionale di start-up dello Steering Committee Predisposizione programma esecutivo di lavoro per la fase 1 (due giornate di lavoro) Decisione relativa agli ambiti di studio e alle griglie di analisi dei casi di studio
Gennaio 2003	Grecia	Visita del partner coordinatore per la supervisione dell'indagine e la progettazione della fase 2 – Incontri con i decisori
Febbraio 2003	Spagna	Visita bilaterale del partner coordinatore per la supervisione dell'indagine e la progettazione della fase 2 – Incontri con i decisori
Marzo 2003	Regno Unito	Visita bilaterale del partner coordinatore per la supervisione dell'indagine e la progettazione della fase 2 – Incontri con i decisori
Febbraio - Maggio 2003	In ciascun paese membro	Analisi degli studi di caso di comunicazione sociale attivati dalle organizzazioni partners.
Maggio 2003	Italia	- Riunione di lavoro (2 giornate) per la predisposizione della bozza di progetto per la fase 2 e dell'Accordo transnazionale di rete. - Seminario transnazionale (1 giornata) aperto alla partecipazione pubblica per la disseminazione e la diffusione dei risultati. Comparazione degli studi.
Giugno 2003	In ciascun paese membro	- Forum telematico di discussione sul programma di lavoro per la fase 2 e l'accordo di rete, nonché sui risultati raggiunti; - Revisione delle bozze dei documenti proposti.
Luglio 2003	In ciascun paese membro	Videoconferenza per l'approvazione del progetto fase 2 e dell'accordo di rete. Firma dell'accordo.
Agosto 2003	Italia	Inoltro del progetto fase 2 alla Commissione da parte del partner coordinatore