



## LE POLITICHE SOCIALI DELLA REGIONE VENETO ATTRAVERSO NUOVI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Sante Bressan <sup>1)</sup>, Bruna Leporini <sup>2)</sup>, Lorenzo Rampazzo <sup>2)</sup>

1. Direzione per i Servizi Sociali - Regione del Veneto

2. Direzione per i Servizi Sociali - Servizio Prevenzione delle Devianze - Regione del Veneto

### INTRODUZIONE

I rapidissimi cambiamenti economici, sociali, culturali che hanno investito la nostra società, in particolare quella veneta, evidenziano profondi cambiamenti di carattere strutturale, nell'organizzazione familiare, nei rapporti fra i partner, all'interno delle reti familiari, nella mentalità, negli stili di vita delle persone.

Oggi viviamo un momento di passaggio, ricco di prospettive e delicato per le decisioni da prendere. Ferve il dibattito per definire, nel contenuto, il sistema di protezione sociale (sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari), i livelli di responsabilità ed i compiti dei soggetti istituzionali e non, in attuazione delle recenti normative nazionali e regionali di settore. La complessità delle condizioni socio-economiche dell'attuale fase di sviluppo del Paese ed il processo di ridefinizione dei poteri istituzionali in corso, richiedono dunque nuove considerazioni nei confronti della persona.

La stessa riforma del welfare ha evidenziato la necessità di definire quantità e qualità di protezione sociale da assicurare alle persone e alle famiglie, con conseguente ripartizione dei costi e della distribuzione delle risorse e la necessità di stabilire, tra soggetti pubblici e privati che potenzialmente possono attuare gli interventi, quali siano maggiormente idonei alla realizzazione di compiti di protezione sociale secondo parametri di efficacia, efficienza ed economicità, garantendo i fondamentali diritti ai cittadini.

In questo contesto "pensare" ad un moderno sistema di servizi ai cittadini significa assumere come paradigma culturale, strategico ed operativo la Persona ed il suo ambiente di vita complessivamente inteso: ogni individuo è unico ed irripetibile, portatore di un proprio patrimonio di storia, valori, tradizioni ed è quindi potenziale risorsa della comunità.

La dimensione locale risulta quindi elemento imprescindibile per cogliere i bisogni e per dare risposte più flessibili, coerenti e tra loro integrate. Assumere come prospettiva i territori significa riconoscere e valorizzare i sistemi (reti) di relazioni, l'appartenenza ad una cultura, ad un sistema di valori. Si guarda alla comunità (insieme di persone e reti di relazioni) per le risorse di cui dispone, per le competenze riguardo la conoscenza dei problemi, la loro priorità, la scelta delle vie per risolverli (si ricorda, a tale proposito, il processo di riforma in atto delle funzioni e compiti degli EE.LL.)

Lo sviluppo della rete dei servizi alle persone e alle comunità richiede nuova capacità, programmatica e tecnica, nel valutare la domanda sociale, correlando la natura dei bisogni e le risposte necessarie, in modo che siano coerenti con la complessità sociale. Spesso le nuove risposte richiedono metodologie di lavoro per progetti, capacità di prendersi cura delle situazioni delle persone e delle famiglie, delle comunità in modo integrato e necessitano soprattutto di condivisione di responsabilità tra chi aiuta e chi è aiutato.

Tre gli assi della legge quadro sulle Politiche Sociali che vengono richiamati in questo contesto: sussidiarietà, cultura sociale della prevenzione e dell'inclusione e maggiore attenzione all'affermazione ed esigibilità dei diritti connessi alla protezione sociale, anche attraverso l'introduzione della carta dei diritti. Nuove categorie, di conseguenza, sono destinate a riorientare le scelte di fondo del welfare: la sicurezza, le politiche attive per il lavoro, la formazione, la fruizione e la diffusione dei servizi culturali, la mobilità sul territorio e sulle "reti", l'accesso e il passaggio a nuove attività e professioni, il sostegno alla famiglia nelle fasi più "difficili" dei suoi componenti, spazi per autorganizzarsi o per autorealizzarsi, la possibilità di moltiplicare le scelte individuali.

Vi è quindi una generale rivalutazione del ruolo dell'informazione come strumento indispensabile di una corretta programmazione degli interventi, fondata sull'individuazione dei bisogni il più possibile aderente alla realtà e controllata attraverso un meccanismo di verifica anch'esso fondato su processi informativi. In questo contesto il Sistema Informativo regionale dei Servizi Sociali e socio-sanitari, la rete degli Osservatori regionali e il Portale regionale dei Servizi Sociali costituiscono per la Regione del Veneto nodi strategici di moderne politiche di welfare.

## **IL SISTEMA INFORMATIVO DEI SERVIZI SOCIALI (SISS)**

Con *Sistema informativo* si intende *un insieme finalizzato e organizzato di processi atti a gestire informazioni* e la gestione delle informazioni (produzione, elaborazione, utilizzazione, archiviazione, reperimento) deve essere orientata al conseguimento degli obiettivi dell'Ente, generali e settoriali. In altri termini il Sistema Informativo è quel complesso di elementi in grado di fornire informazioni necessarie ad un soggetto che, nell'ambito della struttura organizzativa di appartenenza, necessita di tali supporti per svolgere le proprie funzioni.

In generale un sistema informativo esplicitamente individuabile si caratterizza per la presenza di:

- un patrimonio di dati e informazioni;
- un insieme di procedure;
- un insieme di persone interagenti a qualsiasi livello con le procedure (responsabili delle procedure, fornitori di dati, utilizzatori finali);
- un insieme di strumenti.

Il Sistema Informativo ha lo scopo di soddisfare le esigenze informative di una organizzazione, in un contesto caratterizzato dalle seguenti variabili:

- non sempre le esigenze informative sono chiare e note a priori ai diversi soggetti che ai vari livelli la esprimono;

- esse sono soggette a cambiare in relazione ai mutamenti dell'organizzazione, dei bisogni degli utenti, ecc.;
- ci sono problemi tecnici legati alla difficoltà di costruire un sistema che fornisca sempre e comunque informazioni attendibili nei modi, luoghi e tempi desiderati.

Di qui la necessità di prevedere forme e modalità per rappresentare quell'insieme di elementi in grado di fornire informazioni necessarie all'Ente di riferimento per svolgere le proprie funzioni. La rapida evoluzione delle possibilità offerte dai nuovi servizi di comunicazione sta facendo sì che, da parte dei cittadini e delle imprese, venga sempre di più la richiesta di un'Amministrazione Pubblica efficiente e trasparente, capace di produrre qualificati servizi e rapidità di risposta.

Si ricordano, a titolo esemplificativo, la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica per la costruzione dei siti web delle amministrazioni pubbliche (Circolare n. 3 del 13 marzo 2001) e l'attuazione del Progetto e-Government nella Regione del Veneto.

L'area delle Politiche Sociali è sostenuta, a tale proposito, dal Piano Sanitario Nazionale 2001-2003, dalla Legge 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", dal Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003, approvato con Decreto del Presidente della Repubblica il 3 maggio 2001.

In particolare l'art. 21 della L.328/00 stabilisce che " Lo Stato, le Regioni, e province, i comuni istituiscono un *sistema informativo dei servizi sociali* per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e per poter disporre tempestivamente di dati e informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione".

Il capitolo 7, Parte III del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003, evidenzia alcune funzioni specifiche del SISS: il monitoraggio dei livelli essenziali di cui all'art. 22 della L.328/00, il monitoraggio di specifiche misure di intervento promosse dalle politiche sociali, in particolare il reddito Minimo di Inserimento (Rmi) e il reddito minimo per la disabilità e l'analisi della qualità dei servizi e della loro effettiva rispondenza ai bisogni da soddisfare, anche attraverso l'utilizzo di un insieme (essenziale) di indicatori collegati al sistema delle Carte dei Servizi Sociali.

Il Sistema informativo dei Servizi Sociali è quindi strumento di conoscenza di fondamentale importanza per gli operatori, i responsabili delle politiche (ai diversi livelli) e i cittadini. La sua funzione non è (solo) quella di descrivere le risorse impiegate e le attività svolte nelle diverse articolazioni territoriali e organizzative, ma (soprattutto) quella di facilitare la lettura dei bisogni e di sostenere il processo decisionale a tutti i livelli di governo, sulla base di una rigorosa analisi delle attività e dei risultati raggiunti rispetto ai risultati attesi e alle esigenze della popolazione.

La realizzazione di un sistema informativo centrato sull'offerta (dati di gestione, controllo di istituzioni e unità di offerta esistenti) si coniuga a quello centrato sulla domanda, in modo da poter sviluppare approcci complessivi che consentano di comprendere anche gli aspetti dei processi di deriva e dei meccanismi di esclusione sociale che definiscono e contribuiscono ad aggravare le situazioni presenti di sofferenza sociale.

L'attenzione alla costituzione di efficienti sistemi informativi si sposta quindi verso un lavoro complesso, teso a ridefinire il tipo di informazioni utili, le metodologie - necessariamente diversificate - di rilevazione di tali informazioni, gli ambiti, i nodi critici di attenzione.

L'esigenza primaria diventa quella di affiancare ad uno sforzo di orientamento del bisogno nei canali di offerta esistenti un impegno ad "inventare" adeguate nuove risposte o nuove modalità di risposta, alla complessità crescente delle problematiche sociali, articolando e modulando in misura crescente la gamma degli interventi proposti. La disponibilità di informazioni risulta quindi funzionale anche alla diffusione della cultura del confronto e alla valutazione comparativa delle esperienze e dei risultati.

Nel contesto complessivo del sistema, le rilevazioni dovranno quindi garantire un flusso di informazioni continuo rispetto all'offerta dei servizi, con particolare riferimento ai servizi attivati localmente per i diversi soggetti sociali (bambini, anziani, disabili, etc) e specifica attenzione dovrà essere dedicata ai sistemi di rendicontazione degli enti locali (in particolare ai bilanci dei Comuni) al fine di renderli più funzionali alla rilevazione delle informazioni sulla spesa e sulle attività sociali.

L'utilizzo di strumenti aggiornati di conoscenza delle diverse dinamiche sociali consentirà di acquisire dati e informazioni necessarie alla programmazione, gestione e valutazione delle politiche sociali complessivamente intese (sanitarie, formative, del lavoro, dell'occupazione). Ciò implica la necessità di coordinamento e raccordo al sistema informativo sanitario (SISS), prevedendo forme di interazione e sviluppo con analoghi sistemi a livello nazionale ed europeo.

## **IL PORTALE DELLA REGIONE DEL VENETO DEDICATO ALLE POLITICHE SOCIALI**

Con il termine "Portale" si intende, generalmente, un sito internet che offre un indice ed una guida su un determinato argomento, luogo, ambiente. Così esistono portali geografici che parlano di città o zone, portali merceologici che raggruppano informazioni su determinati settori di produttività, e così via. Spesso i portali non contengono in sé dati veri e propri, ma offrono piuttosto tutta una serie di links a siti che trattano l'argomento voluto ed automatismi di ricerca tra tali siti.

La consapevolezza di operare in un territorio regionale nel quale abitano e passano persone, prosperano e sopravvivono imprese, si attivano associazioni e aggregazioni economiche e sociali delle più varie e nel quale sono protagonisti altri Enti pubblici che con diversi orizzonti hanno la stessa missione, ha sostenuto l'ideazione, l'elaborazione e la realizzazione del Progetto del Portale regionale dedicato alle Politiche Sociali.

Il Portale rappresenta dunque il tentativo di configurare un "luogo di incontro virtuale" di energie, opportunità, progetti e servizi dedicati al cittadino, alle famiglie, alle comunità locali, a quell'insieme variegato di soggetti pubblici e privati che esprimono bisogni, desideri, necessità e che richiedono risposte molteplici, flessibili, dinamiche e fra loro integrate.

Luogo "virtuale" per rappresentare l'attività e le iniziative che qualificano le Politiche Sociali della Regione del Veneto e una "porta aperta" che consenta alla Regione del Veneto di incontrare i suoi cittadini, le famiglie, le aggregazioni di persone, le associazioni, le imprese, le comunità nelle sue più varie specificità e i diversi soggetti territoriali.

La scelta metodologica di attivare un Portale regionale dei servizi sociali, approvato con DGR n.4199 del 22.12.2000 si pone quindi un duplice obiettivo:

1. creare e realizzare gradualmente un percorso guidato che organizzi l'offerta di informazioni già presenti in altri siti in Internet che si occupano di tematiche sociali;
2. realizzare in ambiente Web, la strutturazione di contenuti che verranno creati in funzione dello specifico ruolo di programmazione, coordinamento e verifica che la Regione del Veneto esercita attraverso la propria Direzione regionale per i Servizi Sociali.

Il percorso effettuato nei primi mesi di realizzazione del Progetto ha permesso di enucleare tre macro aree di attenzione (aspetti informatici, contenuti, organizzazione dei flussi informativi tra soggetti attori attivi e passivi). Sono state individuate delle soluzioni di massima per gli aspetti informatici, mentre il problema dei contenuti si sta delineando come nodo principale che si dipanerà nel tempo e in modo graduale.

D'altro canto l'organizzazione dei flussi si sta manifestando come inderogabile esigenza e presupposto per garantire l'attivazione del Sistema Informativo dei Servizi Sociali. Contemporaneamente l'attivazione e la razionalizzazione dei flussi informativi diventa presupposto per garantire sia la rappresentazione che la stessa esistenza effettiva del Portale nella sua parte dinamica.

L'attività di progettazione e di sviluppo del sito deve essere opportunamente inserita nel contesto organizzativo dell'Amministrazione regionale: il Web è uno strumento comunicativo in grado di modificare i flussi informativi all'interno di una organizzazione e tra essa e l'esterno. Per questo motivo un sito Web dovrebbe essere utilizzato per pubblicare tutta l'informazione di rilevanza pubblica relativa alle attività generate dalla Direzione regionale per i Servizi Sociali, provvedendo alla validazione e al regolare aggiornamento delle informazioni.

Le informazioni obsolete sono inutili e danneggiano la reputazione e l'affidabilità del sito Web, oltre che l'amministrazione che lo gestisce. I siti devono essere usabili. Ciò implica che le informazioni debbano essere organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità. Prerequisito di ogni progettazione di un sito è l'identificazione delle tipologie di pubblico al quale è rivolto.

In questa direzione è stato orientato lo sforzo per immaginare come il Web sarà visto e usato dai suoi utenti una volta realizzato, tenendo conto della varietà delle caratteristiche personali, sociali e culturali dei cittadini a cui è rivolto. In questo caso le opinioni del "pubblico", opportunamente stimolate, possono risultare strategiche per migliorare un buon sito Web.

L'informazione deve essere scritta in modo chiaro e con un linguaggio comune. E' per questa ragione che nella fase di progettazione del sito è stata posta particolare attenzione a questo aspetto, per porre in essere soluzioni atte a facilitare la ricerca degli argomenti attraverso, ad esempio, strumenti di ricerca semantica e la predisposizione di una mappa del sito corredata di tutti i collegamenti ipertestuali aggiornati e da una guida che chiarisca le principali difficoltà riscontrabili dai navigatori.

Le informazioni infatti devono essere organizzate in una struttura che evolva senza imporre frequenti spostamenti o cancellazioni, garantendo, per quanto possibile, l'omogeneità di tale struttura in tutte le parti del sito (si pensi, a tale proposito, alla necessità di garantire il collegamento ipertestuale e quindi la reperibilità delle informazioni anche a distanza di tempo).

I siti devono essere accessibili e progettati in modo da garantire la loro consultazione anche da parte di individui affetti da disabilità fisiche o sensoriali o condizionati dall'uso di strumenti con prestazioni limitate o da condizioni ambientali sfavorevoli. Un sito accessibile fornisce vantaggi anche alla generalità degli utenti. L'informazione in formato elettronico per molte persone disabili è in linea di principio più accessibile rispetto alla forma tradizionale cartacea, proprio grazie alle nuove tecnologie che permettono la traduzione in diverse modalità percettive.

Nel percorso effettuato sono stati enucleati tre aspetti salienti per la realizzazione del progetto del Portale:

- *aspetti di tipo informatico* (definizione di regole per consentire un accesso selezionato a cura e protezione dello stesso sistema; sistema di alimentazione delle informazioni; definire una gerarchia delle informazioni; aggiornamento dei dati; tempestività delle informazioni);
- *aspetti di tipo contenutistico per definire ed elaborare un set minimo di informazioni* (standard di codifica - elementi di informazioni minime da inserire) condivise e che siano valide per tutte le aree tematiche considerate;
- *aspetti relativi all'organizzazione dei flussi informativi tra soggetti attivi e passivi* (delineare l'impalcatura complessiva del sistema e delle informazioni - centro del sistema e sua periferia).

Lo sviluppo del Portale è sostenuto da una filosofia progettuale e da un approccio culturale innovativi alle tematiche proposte, con l'obiettivo di favorire la comunicazione e lo scambio tra i diversi interlocutori.

Un'attenzione particolare è stata dedicata al cittadino, prevedendo un'informazione organizzata in nove aree tematiche strutturate secondo una comune offerta di strumenti: guide ai servizi, raccolte di indirizzi e link ad altri siti, news e informazioni costantemente aggiornate,

forum di discussione tematici per favorire la comunicazione, l'interscambio e il confronto con i diversi interlocutori del "Sociale".

Per gli "operatori del sociale" è stata predisposta un'area in cui sono disponibili informazioni organizzate, strumenti di analisi statistica, percorsi di ricerca utili per la programmazione nell'area dei servizi sociali, oltre a documentazione per la predisposizione di progetti. Quest'insieme di strumenti e informazioni per favorire la comunicazione fra operatori.

L'Area dell'Assessorato alle Politiche Sociali, Volontariato e Non Profit è dedicata alla comunicazione e alle risorse istituzionali dell'Assessorato stesso e della competente Direzione regionale per i Servizi Sociali.

## **IL SISTEMA INTEGRATO DEGLI OSSERVATORI REGIONALI SULLE POLITICHE SOCIALI**

Attivare un Osservatorio sociale significa in primo luogo dotarsi di uno strumento conoscitivo, valutativo e operativo che indaghi con sistematicità, analiticità e con esaustività le varie problematiche (economiche, sanitarie, socio-relazionali, socio-assistenziali, culturali, contestuali, etc...) dei diversi vissuti individuali e collettivi presenti in un dato territorio. La realizzazione di un sistema informativo centrato sull'offerta (dati di gestione, controllo di istituzioni e unità di offerta esistenti) si coniuga a quello centrato sulla domanda, in modo da poter sviluppare approcci complessivi che consentano di comprendere anche gli aspetti dei processi di deriva e dei meccanismi di esclusione sociale che definiscono e contribuiscono ad aggravare le situazioni presenti di sofferenza sociale.

L'Osservatorio ricopre la funzione conoscitiva etimologicamente intesa: esso può infatti funzionare come archivio dati, come luogo di analisi secondarie su informazioni esistenti e, in quest'ottica l'Osservatorio può anche farsi promotore di ricerche ad hoc, raccolte informative che tuttavia rimangono nella cornice di una conoscenza non collegata con una dinamicità policy-oriented.

D'altro lato un Osservatorio può rappresentare qualcosa di più e di diverso.

Esso può dunque utilizzare in modo strumentale, dinamico e con un orientamento progettuale mirato, la conoscenza via via accumulata, elaborando, proponendo, facendosi carico di iniziative atte ad "inventare" nuove soluzioni a nuovi problemi, ponendosi in quell'ottica di un ente pubblico che non si "aggiunge" alle risorse del territorio ma il cui scopo è di valorizzarne al meglio le potenzialità e risorse esistenti e/o dedicate.

E' la logica innovativa denominata dell'enabling state, ossia di uno stato più competente rispetto a funzioni più specifiche cui è chiamato a rispondere attraverso un ruolo non già di semplice offerta di servizi, cui è tradizionalmente abituato, ma di enabler (letteralmente "colui che mette in grado di") e che riguarda la capacità di connettere, di coordinare risorse e saperi diversi, di promuovere strategie di rete andando oltre la logica frammentaria dell'accumulazione dei pezzi successivi e sovrapposti.

L'Osservatorio può dunque rivestire una funzione istituzionale stabile, di raccolta e analisi secondaria di dati, di promozione di indagini ad hoc, di analisi del tipo social survey, di raccordo sistematico di informazioni da fonti diverse, proprie ed altrui, dentro un percorso non episodico, ma continuativo di accumulazione delle informazioni, in una logica essenziale e costitutiva propria di un osservatorio sociale, di analisi longitudinale dei fenomeni.

A fianco di questa funzione di *ensore sociale* parlare di osservatorio come "laboratorio" sociale significa fare riferimento a risorse ulteriori di flessibilità, di creazione e diffusione di modelli di analisi interpretativi ed eventualmente programmatori in termini policy oriented. Questo non deve significare semplice esportazione di modelli e proposte, ma attenzione alla circolarità di funzioni tra conoscenza e decisione, attenzione ad un ruolo attivo e propositivo nel creare e coordinare linkage significativi tra ambiti, funzioni, contesti disciplinari tradizionalmente separati fra loro.

In un simile contesto, l'Osservatorio assume un ruolo fondamentale anche nei rapporti diretti con la cittadinanza, nella misura in cui si rende capace di svolgere anche funzioni di servizio, di promozione culturale, di punto di riferimento.

L'Osservatorio diviene così lo strumento essenziale per la gestione delle politiche sociali, razionalizzando e qualificando l'insieme delle attività amministrative ed operative e delle conoscenze che si diffondono sul territorio. L'obiettivo fondamentale è dunque quello di sviluppare in seno ai soggetti istituzionali coinvolti una cultura ed un progetto concreto di programmazione e di implementazione di politiche sociali, sanitarie e culturali finalmente davvero informate ad una reale conoscenza delle caratteristiche della popolazione coinvolta, delle sue esigenze specifiche, delle risorse disponibili, delle potenziali risposte effettivamente praticabili.

La Regione del Veneto ha disciplinato l'attivazione di una Rete di Osservatori Regionali per le Politiche Sociali cui è demandato il compito di monitorare e definire nuove modalità di risposta alla complessità crescente delle politiche sociali. Tale percorso è finalizzato, in prospettiva, alla predisposizione di un adeguato sistema informativo che sia concreto riferimento e costituisca valida indicazione per chi è chiamato a svolgere attività di programmazione e per chi abbia bisogno di conoscenze e input specifici nell'area del sociale.

Il sistema integrato di 8 Osservatori è composto e delineato dai provvedimenti n. 1923 del 1 giugno 1999 e n. 3702 del 24 novembre 2000 approvati dalla Giunta Regionale. Esso prevede una struttura di coordinamento regionale, situata presso la Direzione regionale per i Servizi Sociali e denominata Nucleo di Coordinamento stabile e l'istituzione di appositi Nuclei Operativi presso ciascun Osservatorio.

Gli Osservatori, così come previsti dalla D.G.R. 1923/99 sono riconducibili alle seguenti aree tematiche:

#### *Famiglia:*

- Osservatorio regionale Infanzia e Adolescenza, in attuazione della L.451/97, affidato all'Azienda ULSS n. 3 di Bassano del Grappa;
- Osservatorio regionale per la tutela e promozione della persona, in attuazione della L.R. n. 41/97, affidato all'Azienda ULSS n. 16 di Padova;

#### *Non Autosufficienza:*

- Anziani, affidato all'Azienda ULSS n. 12 Veneziana;
- Handicap, in attuazione della Legge n. 104/92, affidato all'Azienda ULSS n. 17 di Este-Monselice;

#### *Dipendenze:*

- Area Penitenziaria, in attuazione della LR n. 5/96 "Piano Socio Sanitario regionale": l'Osservatorio regionale sui problemi della popolazione carceraria è tuttora in fase di riassegnazione;
- Centro di documentazione regionale in materia di sostanze psicoattive;

#### *Terzo Settore:*

- Giovani, in attuazione della L.R. n. 29/88, affidato in gestione all'Azienda ULSS n. 2 di Feltre;
- Volontariato, in attuazione della Legge regionale n. 40/93 e gestito direttamente dall'Amministrazione regionale.

## CONCLUSIONI

I governi regionali sono chiamati ad esercitare funzioni di indirizzo, programmazione, coordinamento degli interventi sociali, verificandone l'attuazione a livello territoriale e disciplinando l'integrazione degli stessi con le attività sanitarie e socio sanitarie ad elevata integrazione, come previsto dalla Legge delega 419/1998, dalla legge di riforma sanitaria 229/99 e dalla Legge 328/00.

La politica, la società, l'economia veneta sono di fronte alla necessità di costruire un nuovo modello di cooperazione per delineare lo sviluppo di un rinnovato concetto di welfare, dove la solidarietà e i valori sociali assumono un ruolo e un'autonomia rilevanti nel contesto complessivo del sistema.

L'area delle Politiche Sociali della regione del Veneto è diventata un interessante laboratorio in cui l'adozione di nuove tecnologie (il Portale Nazionale dedicato alle tossicodipendenze che, mette in collegamento questi enti regionali con servizi pubblici e del privato accreditato) e di metodologie (la rete integrata degli Osservatori) ha permesso di consolidare l'interazione con i cittadini, di sviluppare forme e modalità di ascolto delle loro esigenze, avviando un processo finalizzato a migliorare e modificare le modalità di erogazione e di programmazione dei servizi sociali complessivamente intesi.

Le Regioni sono quindi chiamate a riappropriarsi di un ruolo più incisivo, più efficace rispetto al passato, di governo del territorio, a promuovere l'incontro tra diversi livelli di responsabilità pubblica e privata nei confronti delle persone, delle famiglie, delle comunità locali, perfezionando gli strumenti di programmazione

I tempi sono maturi per pensare e promuovere *“politiche di e nella comunità”*, per investire e costruire in *“comunità che promuovano salute”*, per portare o riportare l'attenzione sugli stili del vivere, del produrre, del progettare, del consumare.

La comunità non rappresenta necessariamente uno spazio fisico, ma il luogo dove si esprimono le relazioni significative, dove si realizzano le opportunità di conoscenza e crescita e si qualificano le strategie educative complessivamente intese, dove tutti hanno un ruolo e una specificità di apporto e di crescita.

Andare in questa direzione significa assunzione di corresponsabilità individuali, sociali, economiche e politiche per modificare e cambiare stili di vita, per cercare progettualità più attente ad un futuro che non sia domani

## BIBLIOGRAFIA

- AA.VV. "Informazione, Informatica e servizi sociali", Padova, Fondazione Zancan 1991.
- Bertin G. "Decidere nel pubblico. Tecniche di decisioni e valutazioni nella gestione dei Servizi Pubblici", Milano Etas Libri 1989.
- Campanini A.M. "Servizio Sociale e Sociologia. Storia di un dialogo", Trieste LINT 1999.
- Cavagnino G. "Modello sistemico e analisi dei servizi" Roma, La Nuova Italia Scientifica 1992.
- Corbetta P. "Metodologia e tecnica della ricerca sociale" Bologna, Il Mulino 1999.
- Chavis M.D., Wanderman A "Sense of community in the urban environment" American Journal of Community n. 18, 1990.
- Chavis M.D., Mc Millan W.D. "Sense of Community: a definition and theory" American Journal of Community n. 14, 1990.
- Dugone S. "Soggetti, contenuti e strategie per l'elaborazione dei Piani di Zona" in Servizi Sociali n. 1/96 Padova Fondazione E.Cancan.
- Donati P. (a cura di) "Fondamenti di Politica Sociale" Roma, La Nuova Italia Scientifica 1993.
- Donati P. "Le frontiere della Politica Sociale" Milano, Franco Angeli 1985.
- Ferrario F., Gottardi G "Territorio e Servizio Sociale", Milano Unicopli 1987.
- Folgheraiter F., Donati P. (a cura di) "Community care", Trento edizioni Erikson 1991.
- Gallino L. "Dizionario di Sociologia" Torino, UTET 1998.
- Giorio G. "Strutture e sistemi sociali nell'attuale dinamica valoriale" Padova, Cedam 1991.
- Martini R. Segni R. " La Comunità Locale" Roma, La Nuova Italia Scientifica 1995.

Meggian R. "Il sistema integrato dell'assistenza" Roma, Carrocci 2002.

Motta M., Miodino F. "Progettare l'assistenza. Qualità e diritti nei servizi" Roma, La Nuova Italia Scientifica 1994.

Nervo G, Tiziano Vecchiato "La valutazione dei servizi sociali e sanitari" Padova, Fondazione Zancan 1995.

Orford "Psicologia di Comunità" Milano Franco Angeli 1992.

Palmonari A. Zani B (a cura di) "Manuale di Psicologia di Comunità", Bologna, Il Mulino 1995.

Zajczyk F. "Il mondo degli indicatori sociali, una guida alla ricerca sulla qualità della vita" Roma La Nuova Italia Scientifica.

## **RIVISTE**

Comunicazione Pubblica - Rivista mensile dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, Bologna, anni 1995-2001.

Pubblica. Innovazione, strategie, organizzazione, tecnologie, comunicazione per la Pubblica Amministrazione, Milano, edipi n. 1/2002.

Politiche e servizi alle persone n. 6/2000; n.1/2001; n.4/2001- Padova Fondazione E.Cancan.

AA.VV. "Guida al Portale della Regione del Veneto dedicato alle Politiche Sociali", Venezia, Regione del Veneto, 2002.

