

# IL SOCIALE CHE COMUNICA



*Strumenti e progetti per una buona informazione*



## Credits

---

Testi e coordinamento editoriale  
a cura di Tiziana Gardini  
Agenzia Informazione e Comunicazione della Giunta

Progetto grafico e impaginazione  
luigitrasatti.com

Stampa :  
Centro stampa Regione Emilia-Romagna

Regione Emilia-Romagna  
Assessorato politiche sociali  
Viale A. Moro, 21 – 40127 Bologna

<http://sociale.regione.emilia-romagna.it>

giugno 2014

## Indice

---

Il nostro Welfare: racconto, consenso, partecipazione di <i>Teresa Marzocchi</i>	4
La comunicazione sociale della Regione Emilia-Romagna	5
Gli strumenti	6
- Una mappa può servire: la fotografia del sociale	6
- I numeri e le persone: la guida all'informazione sociale	7
- Quando il web fa rete	8
- Social networks, una Regione più amica	9
- Data Journalism, un colpo d'occhio sul sociale	10
- Il lavoro prima di tutto: nascono le "Officine del welfare"	11
- Il racconto che unisce, ecco le "Esperienze generative"	12
- Intercultura, la comunicazione per il cambiamento	13
- Campagne informative regionali	14
- Campagna informativa regionale "Discriminare è contro la legge"	14
- Gli spot "Vengo anch'io" e "Che cos'è la discriminazione"	15
- La violenza sulle donne. Un fenomeno invisibile	16
- Campagna informativa regionale "Ma l'amore non c'entra"	16
- In carcere, "Cittadini sempre"	17
- Sociale, anche l'immagine conta	19

**Il nostro welfare: racconto, consenso, partecipazione** Se la crisi, come ormai tutti convengono, impone, ed imporrà comunque, cambiamenti radicali in tutti i settori della vita pubblica, ed in particolare in quello del Welfare, la comunicazione sociale, che ha come vocazione primaria proprio il cambiamento in nome della giustizia e della solidarietà, può oggi diventare una leva di reazione strategica e in parte un antidoto di lungo periodo alla depressione economica ed emotiva che ci circonda.

L'attenzione che in questi anni abbiamo riservato al comunicare va in questa direzione. Abbiamo perciò lavorato per dare voce e spazio ai nuovi bisogni, alle nuove priorità che si producono nella società, ai diritti umani legati alla sfera della socialità, alla proposta di valori e stili di vita improntati a una sobrietà e a criteri di giustizia diversi. Intorno a queste nuove idee e pratiche abbiamo cercato di promuovere la condivisione, attivando tutte le risorse comunicative – mediali e non mediali – sulle quali si è potuto investire.

La crisi economica, con le sue pesanti ricadute sociali, obbliga a un ripensamento e a un salto di qualità nell'ideazione e gestione delle politiche sociali. Le amministrazioni pubbliche, insieme alle organizzazioni della società civile, devono rifondare un sistema di welfare con lo scopo di rigenerare le proprie risorse, non soltanto economiche, ma anche e soprattutto umane. Tuttavia, il passaggio dal vecchio welfare assistenziale ad una sua forma più moderna, adeguata ai cambiamenti di una società che invecchia, più evoluta e con meno risorse pubbliche a disposizione, costituisce un cambio di paradigma che per consolidarsi ha bisogno di generare un cambiamento culturale sia nella classe politica che nella cosiddetta società civile. E' dunque necessario che anche la comunicazione si adegui a queste coordinate.

Questo semplice volumetto dà parzialmente conto delle azioni e degli strumenti realizzati non da soli bensì coinvolgendo tutti coloro - enti, associazioni, i cittadini stessi - che sul territorio hanno dato vita ad esperienze significative nel campo sociale, contribuendo spesso ad abbattere i costi dei conflitti, delle disuguaglianze, delle resistenze, degli immobilismi.

Il nostro compito primario è lavorare per tutelare ed innovare il nostro sistema di welfare, ma crediamo sia importante anche raccontare per contribuire, nel contempo laddove possibile, a costruire consenso e partecipazione.

*Teresa Marzocchi*  
Assessore politiche sociali

---

**La  
comunicazione  
sociale  
della regione  
Emilia-Romagna**

Nel progettare la comunicazione dell'assessorato Politiche sociali della Regione Emilia-Romagna, è stato costruito un sistema di interventi e servizi rivolti a tutti i cittadini secondo un principio di equità, innescando un processo di interazione sociale che ha come sfondo l'esigibilità dei diritti riconosciuti come la salute, i diritti dei minori e degli anziani, il diritto dei disabili a far parte della vita sociale, il diritto all'identità sessuale e personale.

Una comunicazione che va dunque letta nella sua triplice accezione di diritto di informare, di informarsi e di essere informati, ma anche come espressione del diritto di cittadinanza, ossia come partecipazione consapevole al processo decisionale pubblico.



# **WELFARE**

## **La Regione per le persone**

## Gli strumenti

**Una mappa può servire: la fotografia del sociale** Con un volume di 330 pagine è stato tracciato un quadro complessivo del welfare in Emilia-Romagna, inteso come insieme delle politiche per il bene comune e delle persone e non come singoli e distinti ambiti di intervento.

‘Fotografia del sociale’ è uno strumento nuovo che mira a fotografare i più rilevanti fenomeni socio-economici che si sono verificati negli ultimi anni e i processi di trasformazione della società regionale.

L’impegno sarà quello di rendere la ricerca accessibile e aggiornata nel tempo - grazie anche al contributo di coloro che a livello locale alimentano le banche dati regionali - in modo che diventi un importante riferimento per i tanti soggetti (amministratori, associazioni, operatori del settore, cittadini) che ogni giorno affrontano la comune sfida di costruire insieme una società più giusta.

<http://sociale.regione.emilia-romagna.it/report-la-fotografia-del-sociale>



***I numeri  
e le persone:  
la guida  
all'informazione  
sociale***

Uno dei problemi più ricorrenti nel settore delle politiche sociali è la scarsa disponibilità di dati nei tempi e nei modi richiesti dal sistema della comunicazione.

Pur disponendo di una rete di osservatori e di monitoraggi tra le più avanzate in Italia, anche la Regione Emilia-Romagna non riesce a generare queste informazioni in modo del tutto soddisfacente. Infatti, se da una parte garantisce una ottima produzione di report e indagini tematiche a cadenza annuale, dall'altra riesce raramente a fornire in modo immediato e comprensibile i singoli frammenti di dati (con elaborazioni e incroci) che di volta in volta vengono richiesti dal sempre più diversificato mondo dei media.

<http://sociale.regione.emilia-romagna.it/guida>

È nato così uno strumento di facile consultazione per la diffusione di dati corretti ed immediatamente fruibili sui vari temi sociali, affinché la comunicazione di essi sia sempre più precisa ed efficace, e contribuisca a ridurre i rischi di superficialità, di allarmismo e di strumentalizzazione.

La "Guida all'informazione sociale in Emilia-Romagna" si presenta come un sito specifico del portale tematico ER Sociale e contiene oltre sessanta schede singole su aspetti riguardanti i temi di competenza dell'assessorato regionale alle Politiche sociali.

Ciascuna scheda è stata pensata per una consultazione rapida ma allo stesso tempo contiene notizie essenziali e i riferimenti di base per degli approfondimenti. Il testo è organizzato in modo omogeneo e con titolazione e capoversi di tipo giornalistico. Dove necessario i dati vengono illustrati anche attraverso una loro lettura guidata che ne favorisca la comprensione. Sono esplicitati gli andamenti statistici, le tendenze fondamentali dei singoli fenomeni, le fonti più accreditate per saperne di più.

Al testo si affiancano tabelle statistiche di facile consultazione e dalla grafica essenziale.



## Il sociale che comunica

---

**Quando il web fa rete** Il portale ER Sociale rappresenta lo strumento di promozione del sistema di welfare emiliano-romagnolo e di comunicazione tra la Regione e pubblici diversi come gli amministratori locali; i funzionari di enti locali; gli operatori dei servizi pubblici e delle organizzazioni di volontariato, dell' associazionismo e del terzo settore; giornalisti e operatori della comunicazione, studiosi ed esperti.

Realizzato nell' ambito del progetto editoriale della Regione Emilia-Romagna, coordinato dall' Agenzia Informazione e Comunicazione della Giunta e dal Servizio Sistema informativo informatico regionale, il sito ER Sociale è un punto di riferimento per il mondo del welfare regionale, ed una fonte di informazione per i sistemi informativi dei Centri Servizi del Volontariato o delle associazioni che producono informazione on line.





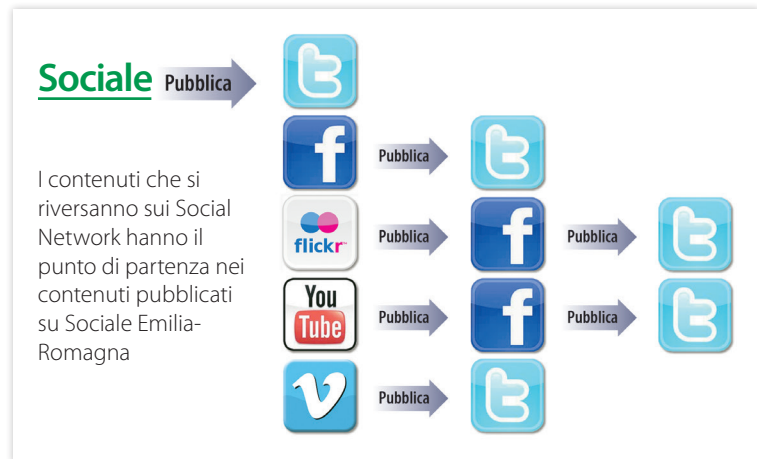
## Gli strumenti

### **Social networks, una Regione più amica**

Il progetto di comunicazione sociale ha promosso un'attività sui social media che ha portato alla realizzazione di un network multimediale per la diffusione di informazioni sul maggior numero di canali possibili.

Sono attivi un profilo Twitter, una pagina Facebook, un canale YouTube e un profilo su Google plus.

### Schema del Network Social di Sociale Emilia-Romagna



## Il sociale che comunica

### Data Journalism, un colpo d'occhio sul sociale

Un utilizzo intelligente di grafici, schemi, mappe concettuali e infografiche che riassumono e danno un'idea dei principali contenuti di un articolo fanno parte del pacchetto di strumenti messi in campo dal piano di comunicazione sociale della Regione Emilia-Romagna. Si tratta di strumenti che offrono una comunicazione più immediata e interattiva. L'utilizzo delle icone, dei grafici e degli schemi favorisce infatti la memorizzazione e tende a semplificare concetti anche articolati e complessi.

Per questo è stata realizzata una mappa sui servizi per l'infanzia della Regione Emilia-Romagna dove i dati sulla diffusione e sulla caratterizzazione dell'offerta di servizi per l'infanzia sono presentati in maniera sintetica mediante una mappa web interattiva, navigabile a più livelli secondo l'interesse specifico dell'utente.



***Il lavoro  
prima di tutto:  
nascono le  
Officine del welfare***

Le Officine del welfare, realizzate in collaborazione con l'Agenzia sanitaria e sociale regionale, sono dei laboratori per la riflessione e lo scambio tra operatori di area sociale sulle criticità e le esperienze innovative del sistema dei servizi.

Un modalità per definire un'agenda per le politiche del welfare del futuro ed avviare una riflessione sullo stato del welfare in Emilia-Romagna.

Nel 2013 si è svolto il primo ciclo delle officine nel corso del quale sono stati trattati i temi delle nuove forme di impoverimento connesse alla crisi economica, della programmazione locale partecipata, del servizio sociale territoriale, inteso come comprensivo di sportello sociale e servizio sociale professionale.

Nel 2014 è iniziato il secondo ciclo con alcuni approfondimenti sul rinnovamento delle politiche per le giovani generazioni e quello dei minori nelle diverse fasi del crescere, sui sistemi informativi a supporto delle politiche del welfare di livello locale, regionale e nazionale.



***Il racconto  
che unisce,  
ecco le “Esperienze  
generative”***

Il concetto di “welfare generativo” è divenuto sempre più diffuso negli ultimi anni. Per welfare generativo si intendono politiche sociali capaci di passare dalla logica del costo a quella dell' investimento, privilegiando l' efficacia e non la semplice assistenza.

Il tema di questa strategia è quello di passare dalla spesa alla capacità rigenerativa delle risorse, dal welfare redistributivo al welfare moltiplicativo, con nuove strategie che riguardano, ad esempio, la povertà, la perdita del lavoro, la salute, l' istruzione, ecc.

L' Emilia-Romagna ha dimostrato in questi anni di essere all' avanguardia in questo nuovo modo di intendere gli interventi sociali. Senza una direttiva esplicitamente dettata dall' alto, sul territorio della regione si sono attivati progetti grandi e piccoli che hanno messo in pratica le intuizioni che stanno alla base della concezione di “welfare generativo”. Il progetto comunicativo sulle “esperienze generative” rappresenta un primo corpus organico di strumenti utili al consolidamento del sistema nella Regione Emilia-Romagna, consistente in due tipi di prodotti comunicativi:

1. **una mappatura** delle pratiche di welfare generativo esistenti in regione che, attraverso la redazione di schede multimediali pensate per una facile divulgazione, integri e completi i primi esperimenti avviati in tal senso;
2. **Il focus** su alcune esperienze. Su ciascuna pratica vengono dapprima raccolte le notizie fondamentali, in base a uno schema omogeneo ma con un margine di flessibilità adeguato a rappresentare l' estrema diversità dei casi incontrati. Per le esperienze che raccontano storie particolarmente spendibili sul piano comunicativo vengono programmate delle visite al progetto, allo scopo di approfondire gli aspetti più complessi, per verificarne direttamente la loro consistenza e raccogliere immagini a cui collegare una scheda, combinando in tal modo il testo narrativo, interviste, immagini, grafici, e in genere materiali multimediali per permettere una lettura a più livelli.

***Intercultura,  
la comunicazione  
per il cambiamento***

L'Emilia-Romagna si configura sempre più come una realtà interculturale. In questo contesto la comunicazione interculturale svolge un ruolo fondamentale nell'accompagnare la trasformazione dell'Emilia-Romagna verso un modello sociale e culturale rinnovato, aperto e attento al rafforzamento della coesione sociale.

Per questi motivi, il 17 febbraio 2014 la Regione ha firmato il Protocollo sulla comunicazione interculturale "Ad altra voce" insieme ad una trentina di organizzazioni operanti nel settore dei media e della comunicazione interculturale.

Il Protocollo, di durata triennale, oltre a costituire un documento di riferimento per gli operatori del settore, si caratterizza per una specifica declinazione operativa, che vede impegnati i firmatari nella realizzazione di azioni concrete per contribuire a migliorare la qualità dell'informazione prodotta dai media locali sui temi dell'immigrazione e dell'asilo, promuovere il protagonismo diretto dei migranti su giornali, radio, tv, web; contribuire alla comprensione tra i giovani delle dinamiche interculturali nella società dell'informazione.

Il progetto prevede la realizzazione di attività riguardanti i tre assi di azione previsti dal Protocollo:



1) **contatto tra mondo dell'immigrazione e media locali** - spazio dedicato al Protocollo sul portale MIER Magazine, con le iniziative promosse dai firmatari e l'invio di una newsletter. Sono previsti, inoltre, scambi con i siti istituzionali della Regione Emilia-Romagna e dossier giornalistici in co-produzione con le testate locali. L'azione è realizzata dalla Rete MIER.

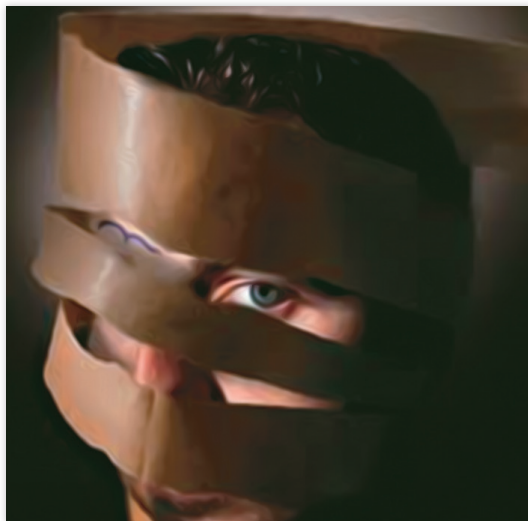
2) **attività di media education in ambito scolastico ed extrascolastico** - percorso formativo rivolto ad insegnanti e operatori per la creazione di un laboratorio sperimentale con i ragazzi. È prevista inoltre la realizzazione di una raccolta di buone prassi. Referente dell'azione è il Centro Zaffiria di Bellaria-Igea Marina.

3) **Ricerca e formazione** - percorso formativo rivolto a giornalisti, studenti di giornalismo e praticanti collaborazione con i firmatari del Protocollo. Referente della azione è l'Università di Bologna.

### Campagna informativa regionale “Discriminare è contro la legge”

#### **Campagne informative regionali**

La campagna, partita nel 2008 è ancora operativa e, nasce in collaborazione con Rete Mier - Media interculturali Emilia-Romagna, per sensibilizzare i cittadini contro la discriminazione e il razzismo e fare conoscere l'esistenza del Centro regionale. Lo slogan “Discriminare è contro la legge” contraddistingue la campagna, multilingue, che comprende manifesti, locandine e pieghevoli, due spot video e uno radiofonico, disponibili anche sul sito ER Sociale. Gli spot invitano tutti, non solo le vittime ma chiunque assista a episodi di razzismo e discriminazione, a segnalarli ad un Numero Verde regionale dedicato.



Per promuovere l'esistenza del Centro regionale sono stati elaborati, in collaborazione con i tecnici e gli operatori e le operatrici che operano nei punti discriminazione, una serie di materiali informativi contraddistinti dallo slogan **“Discriminare è contro la legge”** e caratterizzati da una progettazione grafica coordinata. L'obiettivo è costruire una identificazione tra questa immagine e le iniziative del Centro.

I materiali fino ad oggi realizzati e distribuiti su tutto il territorio regionale sono:

- manifesti multilingue 70x100
- locandine multilingue
- depliant (con sedi, orari ecc)
- biglietti da visita (per i punti della rete)
- targhe (per facilitare l'individuazione dei punti)
- piccola guida sulle discriminazioni (materiale esplicativo e divulgativo)

- locandine della Settimana d'azione contro il razzismo;
- segnalibri della Settimana d'azione contro il razzismo.

### **Gli spot “Vengo anch’io” e “Che cos’è la discriminazione”**

La comunicazione è basata su due spot video, realizzati da Mier, la rete dei media interculturali dell’Emilia-Romagna, dal titolo “Vengo anch’io” e “Che cos’è la discriminazione”: entrambi gli spot hanno una durata di 30 secondi; il secondo è stato realizzato anche in versione lunga (durata 1 minuto). È stato inoltre prodotto uno spot radio.

Questi gli obiettivi:

- promuovere il Centro regionale sulle discriminazioni come punto di assistenza per vittime di trattamenti discriminatori;
- diminuire i comportamenti discriminatori nell’ambito lavorativo, scolastico, culturale, dei servizi e gli episodi di razzismo;
- sensibilizzare la popolazione sul tema dell’uguaglianza dei cittadini e dell’arricchimento che deriva dall’incontro tra culture diverse.

Il target abbastanza vasto (il messaggio centrale si rivolge infatti agli italiani, agli stranieri, ai testimoni e alle vittime di episodi di discriminazione) e l’esigenza di promuovere anche indirettamente un servizio rivolto alla cittadinanza in generale, ha indotto a scegliere la scuola elementare come ambientazione per lo spot, per diversi motivi: perché un messaggio affidato ai bambini è di per sé un messaggio trasversale, e perché la scuola rappresenta oggi in Italia il laboratorio per eccellenza di buone prassi di convivenza in una società sempre più multiculturale.



### “La violenza sulle donne. Un fenomeno invisibile”

L’iniziativa è stata realizzata in collaborazione con il Coordinamento regionale delle Case delle donne e dei Centri antiviolenza.

L’obiettivo è di far emergere dall’invisibilità il fenomeno della violenza alla donna, un fenomeno che si consuma a livello familiare, parentale o amicale. Il messaggio della campagna è contenuto - assieme ai recapiti degli 11 Centri antiviolenza dell’Emilia-Romagna - in locandine e depliant ed è proposto in inglese, francese, spagnolo, russo, arabo, rumeno e polacco (oltre che in italiano), per raggiungere meglio le donne extracomunitarie e neocomunitarie.

The poster features a vertical pink bar on the left with the text "ma l'amore non c'entra" in white and black. To the right, on a white background, are the logos of the Regione Emilia-Romagna and the Assemblea Legislativa. Below these is the text: "Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne", "Bologna", "25 novembre 2013", "ore 9,30", "Sala 'Guido Fantini'", and "V. le A. Moro, 50".

### Campagna informativa “Ma l’amore non c’entra”

Campagna contro la violenza alle donne realizzata il 25 ottobre 2013 in occasione della Giornata internazionale per l’eliminazione della violenza contro le donne, organizzata dalla Giunta e dall’Assemblea legislativa regionale a Bologna. Oltre ai materiali informativi sul fenomeno della violenza e sui femminicidi, è stato prodotto un grande striscione appeso sull’edificio Sede dell’Assemblea.

Per l’occasione si è tenuto anche un convegno “**Ma l’amore non c’entra**”, con la proiezione del video sulle “Linee di indirizzo”, il video “La violenza sulle donne raccontata dai media”, la presentazione infografica sul fenomeno della violenza di genere, e una serie di letture. Sempre nella sede dell’Assemblea legislativa è stato predisposto un percorso attraverso gli elementi più significativi che riguardano la violenza di genere e il femminicidio in Emilia-Romagna.



***In carcere,  
“Cittadini sempre”***

Il progetto regionale “Cittadini sempre” promosso dall’assessorato alle Politiche Sociali della Regione Emilia-Romagna e dalla Provincia di Bologna, in collaborazione con la Conferenza Regionale Volontariato Giustizia, riserva una particolare attenzione all’informazione e comunicazione dal/sul carcere in un momento storico cruciale per la definizione di una nuova idea di pena, più moderna e adeguata ai tempi.

La comunicazione dal carcere sul territorio regionale si connota come particolarmente ricca di esperienze interessanti e ben radicate: il volontariato in ambito penitenziario, infatti, da Piacenza a Reggio Emilia, Modena, Bologna, Ferrara e ora anche Rimini, si è impegnato già da qualche anno a traghettare all’ esterno, oltre le mura, voci storie, pensieri ed esperienze che hanno come scopo primario quello di rompere un isolamento inutile e terribile e come secondaria conseguenza quella di rappresentare ai cittadini liberi la vita che si svolge dentro un servizio pubblico fino ad oggi poco conosciuto e troppo coperto da segreto.



La comunicazione sul carcere, tuttavia, è ancora in gran parte affidata ai media tradizionali e ai social media con tutte le difficoltà legate alla complessità della materia e all’impermeabilità dell’istituzione. Ed è proprio questa la prima sfida importante del volontariato; quella di farsi fonte onesta e attendibile di notizie che altrimenti morirebbero tra le pareti e i corridoi degli istituti di pena.

### Attività del progetto

- 2012** - Corso di formazione sul carcere e sulla pena in collaborazione con la Conferenza Volontariato Giustizia, l'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna e l'Ordine degli Avvocati: cinque incontri cui hanno partecipato circa una cinquantina di persone.
- Conferenze stampa in contemporanea in tutte le città della Regione sedi di carcere in occasione della Festa del Papà sul tema della genitorialità reclusa e, in particolare, sulle esperienze di sostegno alla genitorialità da parte del volontariato.
  - Report sulla comunicazione dal/sul carcere nella regione Emilia – Romagna.
  - Incontro a Bologna della Federazione dell'Informazione sul/dal carcere: un centinaio di partecipanti provenienti da gran parte dell'Italia Centro-Meridionale.
- 2014** - Apertura di uno spazio quindicinale - all'interno della newsletter ER Sociale - dedicato alle attività sul carcere e sulla pena dei nove Centri di Servizio per il Volontariato previsti nel progetto "Cittadini sempre". Per ogni CSV è previsto un breve articolo sul percorso in atto e un'intervista più approfondita.

**Sociale,  
anche l'immagine  
conta**

L'insieme delle politiche sociali della Regione Emilia-Romagna è estremamente articolato e si sviluppa in numerose aree d'intervento. Questo grado di complessità ha finito col ripercuotersi anche sul piano della comunicazione, con il rischio di un'eccessiva frammentazione. Per rappresentare l'integrazione delle diverse politiche sociali in un unico sistema del welfare, abbiamo realizzato una serie di azioni:

- a) la creazione di un'identità comune
- b) la razionalizzazione e la riorganizzazione dei contenuti informativi
- c) la realizzazione di materiali di comunicazione con il compito di presentare il sistema del welfare nella sua globalità, contestualizzando e coordinando le attività future.



## **WELFARE**

### **La Regione per le persone**

Obiettivi di questa azione sono stati quelli di aumentare la riconoscibilità dell'assessorato alle Politiche sociali e welfare della Regione Emilia-Romagna, riconducendo ogni intervento a un sistema regionale con un indirizzo chiaro e coerente; migliorare il coordinamento tra tutti i soggetti e gli enti coinvolti; ottimizzare l'informazione al cittadino e l'accesso ai servizi e promuovere con maggiore forza l'iniziativa dei privati e dei singoli cittadini, in sinergia con gli attori istituzionali.

