



I Centri infanzia, adolescenza e famiglia e gli Informagiovani in Toscana

**Dati del triennio 2005-2007
e indagini di approfondimento**

Regione Toscana

**Istituto degli Innocenti
Firenze**



© Istituto degli Innocenti di Firenze
Prima edizione: aprile 2009
ISBN 978-88-6374-005-9



Istituto degli Innocenti
Settore Attività



Regione Toscana
Area di coordinamento politiche sociali integrate
Area di coordinamento: orientamento, istruzione, formazione e lavoro

La legge regionale 20 marzo 2000, n. 31, ha dato rinnovato impulso al partenariato fra Istituto degli Innocenti di Firenze e Regione Toscana in ordine allo sviluppo della ricerca, della formazione e della documentazione nel quadro di sviluppo delle politiche educative e sociali rivolte all'infanzia, all'adolescenza e alla famiglia.

La quantità e qualità degli esiti documentali dei lavori realizzati o in corso di realizzazione e la prospettiva di dare sviluppo e continuità ai programmi di attività nel lungo periodo giustificano e sostengono al contempo la realizzazione di una collana editoriale che può, attraverso la raccolta coordinata dei materiali, consentire una riflessione maggiormente allargata e partecipata inserendo il lavoro svolto nella Regione Toscana all'interno dell'orizzonte del dibattito nazionale e internazionale sulle politiche per l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia.

Le pubblicazioni, attraverso la raccolta, l'esposizione e l'approfondimento degli argomenti affrontati nel corso delle diverse attività, intendono costituire un punto di osservazione privilegiato sull'organizzazione e lo sviluppo dei servizi in Toscana, sull'evoluzione tecnico-scientifica a livello nazionale e internazionale e sulle trasformazioni dei fenomeni sociali.

Un sincero ringraziamento va a tutti coloro che hanno partecipato alla realizzazione delle attività, contribuendo all'elaborazione degli atti, dei documenti e dei materiali presentati nella collana.

Collana editoriale "Infanzia, adolescenza e famiglia"

Comitato tecnico-scientifico della collana

Regione Toscana

Vinicio Biagi, Giovanna Faenzi, Giovanni Lattarulo, Giacomo Gambino, Vilmo Chiasserini, Daniele Sestini

Istituto degli Innocenti

Anna Maria Bertazzoni, Aldo Fortunati, Alessandro Salvi, Enzo Catarsi



Regione Toscana

Assessorato all'Istruzione, alla formazione e al lavoro

Direzione generale Politiche formative, beni e attività culturali

Area di coordinamento Orientamento, istruzione, formazione e lavoro

Settore Infanzia e diritto agli studi

Vilmo Chiasserini

P.O. Infanzia e adolescenza

Daniele Sestini

La raccolta e il controllo dei dati e le elaborazioni statistiche relative ai dati dei servizi CIAF e Informagiovani per il triennio 2005/2007, derivanti dal Sistema informativo regionale infanzia e adolescenza (SIRIA), sono state realizzate a cura della Regione Toscana, Direzione generale Politiche formative, beni e attività culturali. Hanno collaborato Daniele Sestini, Giancarla Brusoni, Silvia Simoncini e Simone Borri.

Il sistema SIRIA fa parte del Programma statistico regionale e i dati sono stati validati per la diffusione, ai sensi dell'art. 9 della LR 43/1992, dal responsabile del Settore Sistema statistico regionale della Regione Toscana, con la collaborazione di Simone Lanziello.



Istituto degli Innocenti

Direzione Area Documentazione, ricerca e formazione

Aldo Fortunati

Hanno coordinato la realizzazione del volume

Alessandro Salvi, Paolina Pistacchi

Ha curato la raccolta coordinata dei contributi

Erica Bagni

Hanno curato la redazione dei contributi generali

Roberto Ricciotti e Valeria Andolfi

Hanno curato la redazione dei contributi sulle esperienze territoriali

Mauro Pardini, Serenella Cipolli, Marzio Cresci, Gloria Tognetti, Fabrizio Fioretti, Domenico De Crecenzo, Sandro Bartaloni, Mariella Santarelli, Luciano D'Alessandro, Ilaria Mignanti, Barbara Croci, Alessandro Bezzini

Hanno collaborato all'analisi dei dati statistici

Valeria Andolfi, Federico Brogi, Enrico Moretti, Roberto Ricciotti

Realizzazione editoriale

Cristina Caccavale, Barbara Giovannini, Caterina Leoni, Paola Senesi

Copertina

Rauch Design

In attuazione della LR 2 settembre 1993, n. 43 l'Ufficio di Statistica della Regione Toscana pubblica e diffonde le informazioni statistiche prodotte nell'ambito dei Programmi statistici regionale e nazionale.

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposta, attraverso il sito internet della Regione Toscana (www.regione.toscana.it).

Regione Toscana
Istituto degli Innocenti di Firenze

I Centri infanzia, adolescenza e famiglia e gli Informagiovani in Toscana

**Dati del triennio 2005-2007
e indagini di approfondimento**

Sommario

Prefazione di *Gianfranco Simoncini* IX
*Assessore all'Istruzione, alla formazione e al lavoro
della Regione Toscana*

Presentazione di *Alessandra Maggi* XI
Presidente dell'Istituto degli Innocenti di Firenze

I DATI DEL TRIENNIO 2005-2007

CIAF e Informagiovani in Toscana 3
di Daniele Sestini

**I principali dati sui servizi CIAF e Informagiovani
come rilevati dal Sistema informativo regionale
in riferimento al triennio 2005-2007** 9
di Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti

LE INDAGINI DI APPROFONDIMENTO SU CIAF E INFORMAGIOVANI DELLA REGIONE TOSCANA

La ricerca sui CIAF 17

1. Nota metodologica 17
di Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti

2. I risultati della ricerca: aspetti quantitativi 18
di Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti

**3. Esperienze territoriali a confronto:
il contributo di chi opera nei servizi** 23
*di Serenella Cipolli, Mauro Pardini, Marzio Cresci,
Gloria Tognetti, Sandro Bartaloni, Mariella Santarelli,
Fabrizio Fioretti, Domenico De Crescenzo*

La ricerca sugli Informagiovani 41

1. Nota metodologica 41
di Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti

2. I risultati della ricerca: aspetti quantitativi <i>di Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti</i>	42
3. Esperienze territoriali a confronto: il contributo di chi opera nei servizi <i>di Luciano D'Alessandro, Barbara Croci, Alessandro Bezzini, Graziano Simoncini, Ilaria Mignanti</i>	49
APPENDICE	
I dati SIRIA. Anni 2005-2007	57
La ricerca sui CIAF	77
La ricerca sugli Informagiovani	99

Prefazione

Gianfranco Simoncini

Assessore regionale all'Istruzione, alla formazione e al lavoro

Nel Piano di indirizzo integrato 2006-2010 abbiamo indicato tra le priorità dell'azione della Regione lo sviluppo di politiche rivolte alla promozione dei diritti dei bambini, degli adolescenti, dei giovani.

La Regione da anni sostiene le politiche degli enti locali connesse a CIAF e Informagiovani mediante finanziamenti sia per le attività (nell'ambito dei Piani zonali) sia per lo sviluppo dei Centri sul piano strutturale (bandi CIPE e LR 32/2002).

Questo Rapporto non si prefigge solo lo scopo di costruire un quadro completo e aggiornato di conoscenze sulle opportunità di apprendimento non formale in Toscana, ma vuole rappresentare un concreto punto di riferimento e una valida indicazione per chi è chiamato a svolgere attività di programmazione, monitoraggio e valutazione degli interventi, e per lo sviluppo dei futuri processi decisionali.

Esso garantisce inoltre una diffusione delle informazioni tra gli operatori del settore, favorendo la circolazione e la valorizzazione delle esperienze territoriali, che sono state presentate nel corso dei seminari formativi realizzati nell'anno 2008 per i referenti comunali dei servizi.

Un primo passo per promuovere un confronto costante e uno scambio delle esperienze attuate, per favorire un'integrazione delle competenze, valorizzare i punti di eccellenza e una crescita delle realtà più deboli, individuare buone prassi e trasferirle in contesti territoriali progressivamente più ampi.

Dal presente Rapporto emerge inoltre una forte diversificazione degli interventi, e ciò per molte ragioni:

- una forte carenza sul piano della conoscenza (al di là delle situazioni di disagio, non in tutte le realtà territoriali si è in possesso di informazioni di dettaglio sulla condizione giovanile, sulle esigenze dei giovani e sulle loro potenzialità);
- la presenza di realtà culturali e sociali diverse;
- le diverse priorità individuate dagli enti locali nelle loro politiche;
- le caratteristiche geografiche e morfologiche del territorio (costa, isole, entroterra, montagna);
- le varieguate tipologie di insediamento abitativo;
- le modalità eterogenee di sviluppo delle forme di associazionismo giovanile, ecc.

Tutto ciò, unitamente alla difformità nell'attribuzione delle deleghe per le politiche giovanili nelle amministrazioni locali, ha prodotto una differenziazione, quando non una frammentazione, nella realizzazione e nelle attività dei CIAF, dei Centri giovani e degli Informagiovani, sul piano della loro configurazione, gestione, frequentazione e, conseguentemente, delle opportunità offerte ai giovani.

Nonostante un forte investimento della Regione, permane una necessità costante di adeguamento degli spazi, delle attrezzature e delle tecnologie, accanto a un'esigenza di qualificazione delle attività e del lavoro degli operatori.

A tal fine, per garantire l'efficacia e la congruenza degli interventi, appare necessario in futuro prevedere maggiori forme di collaborazione tra gli enti locali, promuovendo una progettualità capace di valorizzare le esperienze più significative e le competenze acquisi-

te dai diversi soggetti nelle varie realtà territoriali e che privilegi la costruzione di nuove reti tra tali soggetti.

Occorrerà realizzare un sistema di comunicazione fra i Centri giovani e gli Informagiovani operanti sul territorio regionale, quale strumento di informazione non solo per gli stessi servizi e i loro utenti, ma anche per tutti coloro che, nelle istituzioni e nelle organizzazioni, lavorano nell'ambito delle politiche giovanili. In particolare dovrà essere rafforzato e reso permanente il legame tra gli Informagiovani, i Centri per l'impiego, l'Azienda al diritto allo studio universitario, tutte le strutture che operano nel campo della promozione dell'occupazione e dei servizi culturali.

In questa ottica appare indispensabile sviluppare un percorso di programmazione concertata tra gli enti locali, allo scopo di individuare, in modo condiviso, le azioni prioritarie finalizzate allo sviluppo di tali servizi, in una logica non solo di consolidamento ma anche di innovazione, qualificazione, condivisione delle responsabilità e utilizzo ottimale delle risorse finanziarie disponibili.

Questo Rapporto è funzionale anche a questo obiettivo.

Presentazione

Alessandra Maggi

Presidente dell'Istituto degli Innocenti di Firenze

L'indagine sui Centri infanzia adolescenza e famiglia e sugli Informagiovani nasce con l'obiettivo di approfondire la conoscenza di queste due importanti tipologie di servizi presenti sul territorio regionale, analizzate da un lato attraverso i dati quantitativi del triennio 2005-2007 derivanti dal Sistema informativo regionale SIRIA e dall'altro attraverso i risultati di uno studio di carattere qualitativo condotto su alcune esperienze locali di particolare rilievo.

Tale esigenza di approfondimento è stata condivisa tra la Regione Toscana e l'Istituto degli Innocenti allo scopo, prioritario, di identificare le caratteristiche e i modelli di intervento prevalenti nonché alcune fra le esperienze di eccellenza in atto nel ricco e diversificato panorama regionale, andando al contempo a rilevare come questi servizi entrino in relazione con le peculiarità e i bisogni educativi e informativi del territorio di riferimento.

In questa prospettiva, volta a valorizzare e mettere in relazione tra loro le esperienze locali, l'Istituto ha contribuito e partecipato a un'intensa e stimolante serie di contatti e scambi con referenti e operatori del territorio, individuati quali testimoni privilegiati con cui approfondire dati e informazioni.

Con queste premesse, il volume si propone come uno strumento informativo e conoscitivo messo a disposizione degli amministratori, dei responsabili e di tutti gli operatori dei servizi di educazione non formale della Regione Toscana che, contribuendo con le rispettive specificità, alimentano la crescita e lo sviluppo complessivo della rete dei servizi.

Un ringraziamento particolare è rivolto infine ai referenti dei CIAF e degli Informagiovani toscani che hanno collaborato, con grande disponibilità e competenza, alla progettazione e realizzazione delle indagini e alla raccolta e analisi delle esperienze qui presentate.

I DATI DEL TRIENNIO 2005-2007

Introduzione

Le politiche di apprendimento non formale rivolte a infanzia, adolescenti e giovani si concretizzano in Toscana in interventi di carattere informativo, documentale, formativo, consulenziale, ricreativo e del tempo libero, finalizzati a fornire, in strutture su base permanente quali CIAF (Centro per l'infanzia, adolescenza e famiglia) e Informagiovani, le più ampie opportunità di apprendimento individuale nell'intento di migliorare conoscenze, specializzazioni e competenze idonee a supportare la realizzazione di percorsi personali di apprendimento e di educazione, complementari e integrativi, dei momenti formali di istruzione e formazione.

Questa definizione, ripresa dal Piano di indirizzo integrato 2006-2010, esauriente da ogni punto di vista, non rende però concretamente l'idea dell'importanza degli interventi e delle misure che vengono realizzate in questo settore di attività.

A tal fine, anche per affrontare in modo approfondito queste tematiche, occorre porsi innanzitutto una domanda: quali sono gli scenari sociali ed educativi in cui sono inseriti i bambini, gli adolescenti, i giovani e le famiglie?

A questo quesito potranno essere date risposte diverse. Tuttavia, volendo individuare le tematiche più significative, non si potrà non tenere in considerazione le seguenti problematiche:

- il periodo dell'adolescenza sempre più complesso, con nuovi modelli educativi che si affiancano alla scuola (nuove tecnologie e comunicazione multimediale);
- le situazioni di abbandono familiare e le difficoltà di inclusione sociale;
- la scarsa fruibilità degli spazi urbani;
- la carenza di sostegno alla genitorialità;
- l'insicurezza e l'incertezza sulle scelte educative o lavorative;
- la permanenza "lunga" dei giovani nella famiglia, causa il dilatarsi del tempo degli studi e delle difficoltà economiche;
- il lavoro precario e l'incertezza sul futuro.

Da una parte pertanto occorre promuovere "l'uso sensato" del tempo libero e dei periodi di sospensione dell'attività scolastica, coinvolgendo le famiglie in una dimensione di continuità educativa con la scuola. Dall'altro è necessario offrire nuove opportunità ad adolescenti e giovani, fornendo loro strumenti adeguati per costruire la propria identità, accrescere il proprio capitale umano e potenziare la propria capacità di scelta.

Volendo sintetizzare con uno slogan: apprendimento, socializzazione, aggregazione, informazione e consulenza.

Tre sono le tipologie di interventi previsti dal Piano di indirizzo integrato:

- interventi di continuità educativa per il tempo libero e nei periodi di sospensione delle attività scolastiche rivolti all'infanzia, agli adolescenti e ai giovani; queste misure si

* Responsabile P.O. Infanzia e adolescenza, Regione Toscana.

concretizzano nella realizzazione di progetti e attività finalizzate a promuovere una socializzazione positiva, valorizzare il rapporto aggregativi, promuovere rapporti di solidarietà all'interno del gruppo dei pari e l'assunzione di norme positive che consentano di gestire responsabilmente le proprie azioni, favorire acquisizione di strumenti di conoscenza e di autodeterminazione per la definizione della individualità personale e sociale, valorizzare creatività e partecipazione dei ragazzi e adolescenti alla decisione e alla progettualità, sviluppare il loro senso di appartenenza alla comunità per far loro acquisire un ruolo di cittadinanza sociale attiva;

- interventi di continuità educativa per il tempo libero, svolti in forma residenziale, destinati ad adolescenti e giovani; queste misure, realizzate anche nell'ambito dei CIAF, rivolte a bambini e ragazzi fino ai diciotto anni, hanno la finalità di promuovere una socializzazione positiva e favorire l'acquisizione di strumenti di conoscenza e di autodeterminazione per la definizione della propria identità personale e sociale e si realizzano prevalentemente attraverso la modalità delle vacanze estive e invernali. La Regione Toscana promuove da diversi anni una politica di sostegno a queste attività sia nell'ambito dei Piani di zona, sia con uno specifico bando che eroga contributi a enti e associazioni senza scopo di lucro che realizzano questi interventi;
- gli Informagiovani: la loro "mission" è quella dell'implementazione della società dell'informazione, fornendo agli utenti informazioni e consulenza sulle aree di interesse dei giovani, trattando e aggiornando il patrimonio informativo in loro possesso; questi servizi assolvono, oltre ai compiti esclusivamente informativi, anche funzioni aggregative e di socializzazione, ponendosi quale osservatorio generico sulla condizione giovanile e sulle sue tendenze.

I CIAF

Possono essere definiti, in linea generale, come "contenitori progettuali"; tuttavia in molte realtà territoriali essi si concretizzano in strutture permanenti, ove si realizzano Centri giovani o Centri di aggregazione giovanile, spazi polifunzionali nei quali i giovani possono incontrarsi e intrattenersi per sviluppare competenze in attività di tipo creativo culturale, ludico, di informazione e di formazione, luoghi in cui prendono avvio processi di apprendimento, di cittadinanza attiva e di integrazione dei percorsi di protagonismo e creatività giovanile.

Questi servizi rappresentano inoltre un contesto in cui i ragazzi rivestono un ruolo fortemente propositivo, in cui gli operatori spesso lavorano con loro mirando allo sviluppo delle loro competenze, attraverso le metodologie dell'educazione fra pari e della progettazione partecipata.

Ai fini dell'apertura di un nuovo Centro giovani o della realizzazione di un progetto di continuità educativa in generale occorrerà tuttavia prendere in considerazione i seguenti elementi:

- l'analisi dei bisogni della potenziale utenza;
- la qualificazione professionale e l'affidabilità degli operatori impiegati nelle attività;
- l'integrazione del soggetto proponente con il territorio di riferimento;
- la continuità delle attività;
- l'utilizzo di metodologie di intervento collaudate;
- il raccordo con le scuole del territorio;
- la varietà di opportunità ricreative e l'evoluzione continua del servizio in aderenza alle esigenze dell'utenza;
- l'aggregazione e la socializzazione tra le famiglie;
- l'informazione aggiornata sulle iniziative in programma;
- la possibilità per i giovani di rivestire un ruolo attivo e creativo negli ambiti della musica, dell'espressione corporea (danza, teatro), nella produzione audiovisiva e multimediale, ecc.

Non bisogna trascurare infine, in ordine a questa tipologia di servizi, un ulteriore aspetto molto dibattuto: nei CIAF si realizzano esclusivamente attività a finalità educative?

Alcuni operatori del settore hanno rimarcato in più occasioni la netta divaricazione tra finalità sociali ed educative di ogni servizio rivolto a questo target di utenza.

Sulla base delle esperienze realizzate dai soggetti coinvolti, tuttavia, in non pochi casi per queste attività il confine è molto difficile da individuare, se non impossibile: come si può ad esempio per i progetti di sostegno alla genitorialità o per i cosiddetti "centri di ascolto nelle scuole" o per i progetti di integrazione culturale individuare a priori esclusivamente una finalità educativa o sociale?

In questo senso appare condivisibile la tesi di chi sostiene sia un errore considerare la condizione degli adolescenti e dei giovani solo sotto un particolare aspetto: la forte interrelazione dei diversi fattori economici, sociali, culturali e demografici e la complessità derivata dal loro incrocio rende la condizione degli adolescenti e dei giovani una questione interdipendente e trasversale ai vari segmenti della società.

Gli Informagiovani

L'informazione rappresenta per le giovani generazioni uno strumento fondamentale ai fini dello sviluppo di una maggiore consapevolezza e della possibilità di scelta dei propri percorsi di vita.

La "mission" di questi servizi (riportata anche come raccomandazione n. 7 del Consiglio d'Europa del 1990, nella Carta europea dell'informazione per la gioventù del 1993) è quella di fornire informazioni e consulenza ai giovani (ma non solo) nelle seguenti materie: orientamento post-obbligo scolastico e di scelta della facoltà universitaria; studiare e lavorare all'estero; corsi di formazione professionale; sport, viaggi, vacanze; volontariato; borse di studio; master e corsi post-laurea; servizio di leva, obiezione di coscienza e servizio civile; ricerca di lavoro; concorsi e selezioni pubbliche; offerte di collocamento e varie; impren-

ditoria giovanile e femminile; professioni e carriere; consulenza e stesura curriculum; volontariato e campi di lavoro; eventi e manifestazioni culturali in Toscana; tempo libero.

L'apertura di un servizio Informagiovani richiede tuttavia una valutazione dettagliata di una serie di elementi che qui si riportano:

- l'analisi dei bisogni e delle risorse espresse dal territorio: nel Comune ove si intende realizzare il servizio sono presenti altri servizi informativi (centri per l'impiego, ecc.) che ne rendono superflua la realizzazione? Esiste un target di utenza interessato a tali servizi?
- l'ubicazione della sede: il servizio è facilmente raggiungibile o è collocato ad esempio nel centro storico in un'area pedonale?
- la modalità di gestione del servizio (diretta o esternalizzata): è in grado il Comune di sostenere le spese di tale servizio, anche in ottica duratura?
- la qualificazione professionale degli operatori impiegati nelle attività (front-office e back-office): il servizio ha disponibilità di operatori con competenze adeguate? È prevista la formazione degli operatori?
- il rapporto del soggetto proponente con il territorio di riferimento, inteso anche come esplicitazione delle sinergie sviluppate in collaborazione con il tessuto sociale e gli enti locali;
- le modalità di verifica e controllo nonché gli strumenti di registrazione dell'utenza e dell'attività proposti;
- supporto ai giovani nell'accesso alle banche dati, in particolare a quelle non accessibili direttamente on line, "accompagnando" nella rete l'utente;
- produzione di archivi organizzati di informazioni e loro aggiornamento.

Gli elementi sopra evidenziati non vogliono certamente scoraggiare i soggetti che intendono aprire un Informagiovani, tuttavia vogliono essere un piccolo punto di partenza per una valutazione preventiva del servizio che si vuol realizzare e delle opportunità che si possono cogliere.

È di tutta evidenza infatti che, per un adolescente o un giovane, ciò che conta non è esclusivamente raggiungere l'informazione richiesta, ma essere "guidato" nella ricerca, individuando quegli strumenti conoscitivi attualmente disponibili che magari non gli sono conosciuti.

Ciò presuppone l'attivazione di un servizio qualificato ed efficace con una forte specializzazione nei principali campi di interesse dei giovani e degli adolescenti, non limitandosi a fornire le "informazioni di base" (già accessibili agli stessi) o "informazioni ridondanti" (già presenti in altri servizi).

In questo senso risulta condivisibile l'opinione di chi ritiene indispensabile che all'interno di questi servizi si realizzino i cosiddetti PAAS (Punti per l'accesso assistito ai servizi), anche se gli Informagiovani non si potranno limitare a tale attività.

La formazione del personale costituisce, dall'altro lato, un aspetto imprescindibile per garantire agli operatori costanti occasioni di aggiornamento sui cambiamenti del mondo giovanile, sui processi di riforma delle amministrazioni pubbliche e sulle innovazioni tecnologiche.

In Toscana i servizi Informagiovani sono circa 100, distribuiti tuttavia non in modo sufficientemente omogeneo su tutto il territorio regionale. Inoltre, non tutti i punti Informagiovani sono allo stesso livello per quanto riguarda la disponibilità di spazi e di tecnologie e la formazione del personale.

In conclusione non si potrà non constatare come la condizione dell'infanzia, dell'adolescenza e dei giovani renda necessaria una metodologia operativa, che consenta la messa a punto di interventi che attraversino tutte le tradizionali aree di vita: lavoro, formazione, salute, tempo libero, mobilità, diritti. Misure di questo tipo richiedono un forte collegamento tra differenti organismi e competenze che riconoscano e si attivino nei confronti di bambini, adolescenti e i giovani.

Sono queste le indicazioni che abbiamo cercato di sottolineare in questo Rapporto, prendendo come riferimento alcune "best practices" realizzate in Toscana, che testimoniano come un corretto lavoro di impostazione organizzativa, e anche economica, garantisca il successo nel rapporto con gli utenti e con le realtà sociali, politiche, culturali ed economiche presenti nel territorio.

I principali dati sui servizi CIAF e Informagiovani come rilevati dal Sistema informativo regionale in riferimento al triennio 2005-2007

Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti*

1. Premessa

Il sistema di raccolta dati SIRIA (Sistema informativo regionale infanzia e adolescenza), realizzato dalla Regione Toscana, ci permette di avere un quadro puntuale e annualmente aggiornato dei servizi e dei progetti relativi all'infanzia, all'adolescenza e ai giovani in Toscana.

Relativamente alla raccolta dati, il sistema è implementato direttamente dai responsabili dei Comuni che vi accedono per via telematica nel periodo compreso tra il primo gennaio e il 28 febbraio di ogni anno.

In questa sezione vengono presentati i dati del triennio 2005-2007 relativi alle attività svolte nei progetti di continuità educativa dei Centri infanzia, adolescenza e famiglie (CIAF) e dai servizi Informagiovani (IG).

I dati raccolti nel SIRIA sono di tipo censuario e per questo motivo leggermente discordanti rispetto ai dati raccolti nelle indagini di approfondimento su CIAF e IG realizzate nel 2007 dalla Regione Toscana in collaborazione con l'Istituto degli Innocenti di Firenze, che saranno presentate nel capitolo successivo. Le indagini, condotte attraverso la somministrazione di questionari creati per un approfondimento di tipo qualitativo, forniscono infatti un'informazione che va a completare e implementare quelle puramente quantitative fornite dal SIRIA.

2. Progetti di continuità educativa (CIAF)

I dati sul numero di progetti di continuità educativa censiti dal SIRIA nel triennio 2005/2007 evidenziano dapprima una diminuzione, da 211 progetti del 2005 ai 200 del 2006, per poi risalire a 235 progetti nel 2007.

La quasi totalità dei progetti censiti sono a titolarità pubblica, mentre sono relativamente pochi quelli a titolarità privata, 3 nel 2005, 10 nel 2006 e 4 nel 2007. I progetti di continuità educativa sono gestiti in ugual misura da soggetti pubblici e soggetti privati, rispettivamente il 50,6% e il 49,4%.

Nel triennio preso in considerazione l'analisi sul numero di attività svolte nei progetti di continuità educativa, il numero di utenti coinvolti e il numero di contatti ricevuti, mette in evidenza differenze e analogie rispetto ai destinatari del servizio.

La fascia d'età relativa agli adolescenti (7-14 anni) raccoglie la tipologia di destinatari per i quali si registra una più elevata concentrazione di attività, utenti coinvolti e contatti. A fronte di una seppur minima diminuzione nel triennio del numero delle attività, 412 nel 2005, 380 nel 2006 e 397 nel 2007, è aumentato nello stesso periodo sia il numero degli utenti (+39%) che il numero di contatti (+21%).

Per la fascia d'età che comprende i bambini al di sotto dei 7 anni, il numero di attività svolte nei progetti è pressoché invariato nel triennio, mentre è in aumento il numero degli

* Statistici, Istituto degli Innocenti di Firenze.

Figura 1 - Numero di attività, utenti e contatti. Bambini 7-14 anni. Anni 2005-2007

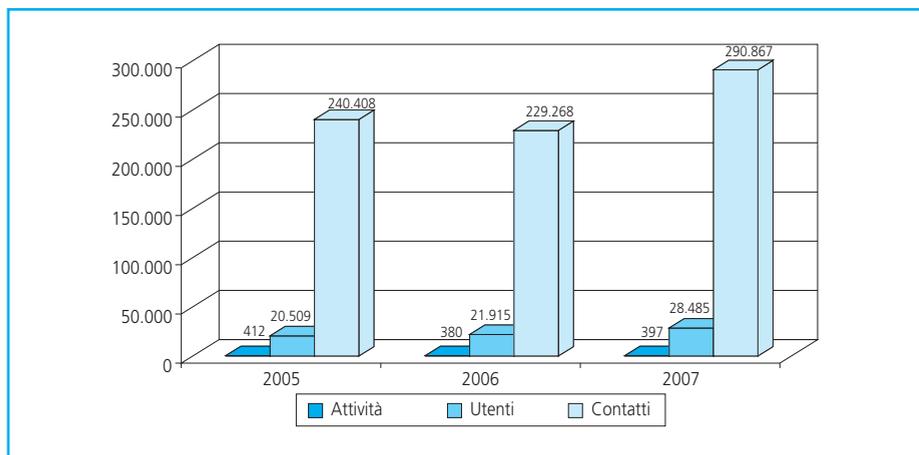
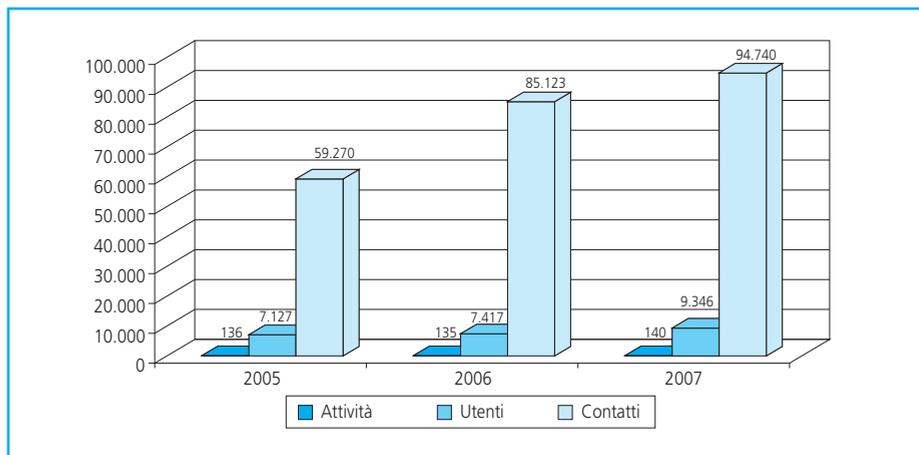


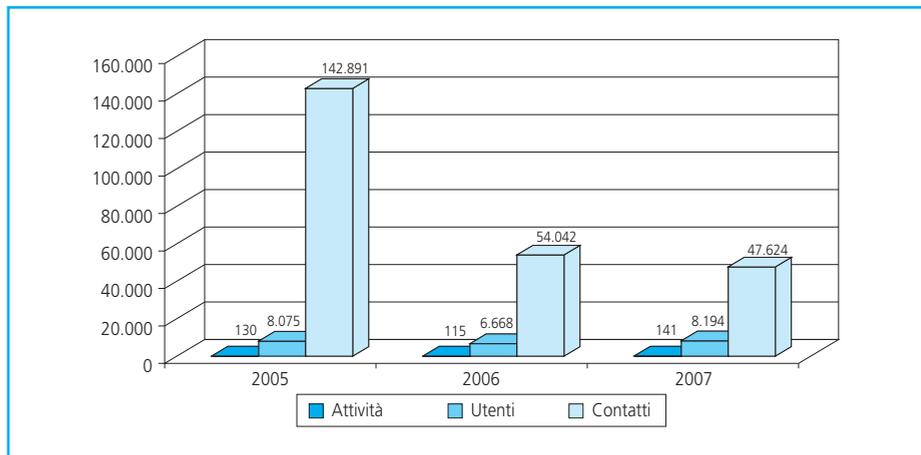
Figura 2 - Numero attività, utenti e contatti. Bambini da 0 a 7 anni. Anni 2005-2007



utenti coinvolti nelle stesse, che passa dai 7.127 del 2005 ai 9.346 del 2007. Il numero dei contatti registra un sensibile aumento pari al 60%, visto che passano dai 59.270 del 2005 ai 94.740 del 2007.

Nella fascia d'età dei giovani da 15 anni in su, il numero delle attività svolte nei progetti di continuità educativa è aumentato da 130 del 2005 a 141 del 2007, mentre il numero degli utenti coinvolti in tali attività resta pressoché invariato.

Figura 3 - Numero attività, utenti e contatti. Giovani dai 15 anni in su. Anni 2005-2007



A fronte della sostanziale stabilità del numero di attività e di utenti si riscontra una forte diminuzione del numero dei contatti, da 142.891 del 2005 a 47.624 del 2007, per una diminuzione pari al 67%.

Nel complesso dei progetti di continuità educativa, si evidenzia che a fronte di un numero invariato di attività negli anni 2005-2007, il numero complessivo degli utenti cresce di circa 10 mila unità, con un conseguente aumento del numero medio di utenti per attività che passa dai 53 utenti del 2005, ai 57 utenti del 2006 e ai 68 utenti del 2007. Le province che maggiormente concorrono all'aumento del numero di utenti sono la provincia di Lucca, il cui numero di utenti raddoppia dal 2005 al 2006 (passando da 4.467 del 2005 a 8.990 del 2007), e la provincia di Siena, che passa da 731 utenti del 2005 a 6.413 utenti del 2007, con un incremento di oltre il 700% (nello stesso periodo il numero delle attività passa da 23 a 47). Il numero di contatti non subisce variazioni di rilievo mantenendosi su una media di 630 per attività.

Il Sistema informativo SIRIA ci permette di analizzare anche la tipologia di attività svolte nei progetti di continuità educativa, distinta per le classi d'età dei destinatari.

I bambini di età inferiore ai 7 anni vengono coinvolti maggiormente nelle attività dei centri estivi e campi solari (47 su 140 nel 2007), seguite dai laboratori di arti manuali e creative (28 su 140 nel 2007). In corrispondenza di queste attività si contano il maggior numero di utenti coinvolti e di contatti registrati.

Anche per la fascia di età dei bambini e degli adolescenti (7-14 anni) e dei giovani di oltre 15 anni le attività più svolte sono i centri estivi e i campi solari e con la frequenza più alta i laboratori di arti manuali e creative, ma con una preferenza per queste ultime. Per quanto riguarda i giovani si riscontra nel triennio considerato un aumento delle attività che

riguardano i gruppi di incontro, che segnano un aumento sia degli utenti coinvolti che dei contatti.

A tal riguardo è significativa l'incidenza di progetti di continuità educativa per i quali le attività svolte non vengono identificate in nessuna delle tipologie indicate dal SIRIA. Questa rappresenta il 38% delle attività classificate in "altro", sul totale delle attività svolte.

Tra le variabili censite dal SIRIA ci sono quelle relative ai costi totali dei progetti e ai costi per il personale impiegato.

Dall'analisi dei dati si evidenzia un andamento altalenante dei costi totali dei progetti di continuità educativa.

Tra il 2005 e il 2006 il costo totale dei progetti di continuità educativa passa da 8 milioni e 800 mila euro a poco più di 5 milioni e 500 mila euro, per una diminuzione percentuale pari al 37%. Rimanendo pressoché invariato il numero di progetti, il costo medio per progetto diminuisce sensibilmente dal 2005 al 2006, passando da 41.660 euro a 27.639 euro. La provincia che contribuisce più delle altre a questa significativa diminuzione è la provincia di Pisa, il cui costo totale scende da poco più di 3 milioni di euro nel 2005 a circa 900 mila euro nel 2006, facendo registrare una diminuzione percentuale di oltre il 70%.

Nel 2007 il costo totale dei progetti di continuità educativa aumenta, passando dai 5 milioni e 500 mila euro del 2006 fino a 7 milioni e 700 mila euro, facendo registrare un aumento del 33%. L'incremento registrato riguarda in maniera diffusa tutte le province del territorio. Anche in questo caso, rimanendo invariato il numero dei progetti, aumenta il costo medio per progetto, pressoché pari a circa 31 mila euro. Resta invariato, invece, rispetto al 2006 il costo per gli operatori, che incide nei due anni per il 59% del costo totale.

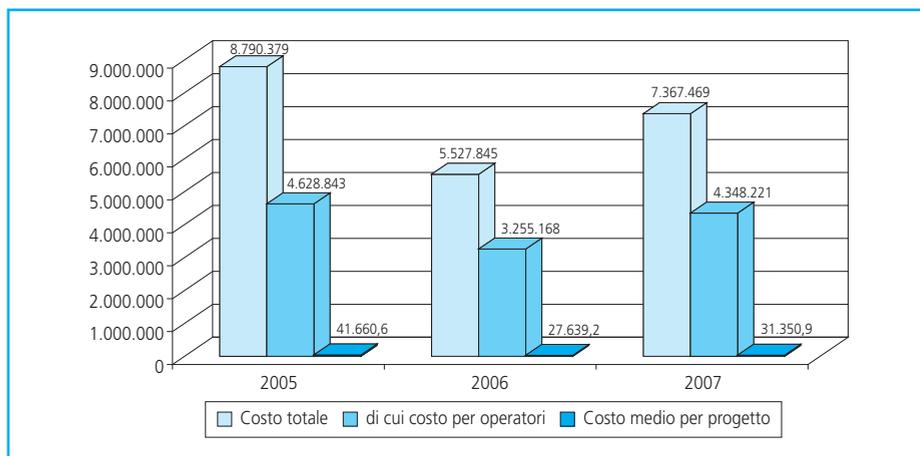
3. Servizi Informagiovani

Il numero dei servizi Informagiovani in Toscana rilevati dal Sistema informativo SIRIA resta pressoché invariato nel triennio 2005-2007. Dell'analisi dei dati risultano 97 servizi Informagiovani nel 2005, 101 servizi nel 2006 e 105 servizi nel 2007, di cui la quasi totalità a titolarità pubblica. Nel 2005 e nel 2006 risultava a titolarità privata un solo servizio Informagiovani, mentre nel 2007 se ne contavano due, tutti nella provincia di Livorno. La provincia che registra il maggior numero di servizi sul territorio è la provincia di Pisa con 34 servizi relativi all'anno 2007, seguita dalla provincia di Arezzo con 18 servizi e la provincia di Livorno con 12 servizi.

Anche se rimane invariato il numero dei servizi Informagiovani dislocati sul territorio toscano, nel periodo considerato i servizi registrano un costante aumento sia degli utenti che dei contatti ricevuti. Dal 2005 al 2007 aumenta di circa 40 mila unità il numero medio di utenti dei servizi, che passa dai 1.178 del 2005 ai 1.461 del 2007.

Il numero dei contatti cresce dai 231.457 del 2005 ai 299.085 del 2006 fino ai 353.257 del 2007, per un incremento percentuale del 53%. Il 2007 è l'anno in cui il numero medio di contatti per servizio raggiunge 3.364 unità, in netto aumento rispetto ai due anni precedenti. Il maggior numero di utenti e di contatti nei servizi Informagiovani registrano per determinate tipologie di servizio, primo fra tutti quello relativo alle informazioni sul lavoro, seguito dalle informazioni sulle attività legate al tempo libero e dalle informazioni sulle possibili offerte relative alla formazione.

Figura 4 - Costi totali, costi per operatori e costo medio per progetto. Regione Toscana. Anni 2005-2007



Dall'analisi dei dati relativi ai gestori dei servizi Informagiovani, si evidenzia una leggera prevalenza di gestori pubblici rispetto ai privati. Nel 2007 i gestori pubblici sono il 53,2% (di cui il 50,5% rappresentato dai singoli Comuni), mentre i gestori privati sono il 43,8% (di cui il 37,1% identificato in associazioni o cooperative).

Una delle variabili disponibili dal SIRIA è quella relativa alla tipologia di attività. Non registrando grandi differenze nel triennio considerato: i dati evidenziano che la quasi totalità dei servizi IG svolgono attività di *front office* (92,4% del totale nel 2007), così come una grande maggioranza di essi svolge attività di *back office* (83,8% del totale nel 2007). Leggermente più bassa è la percentuale di servizi che svolgono attività di gestione delle banche dati la cui incidenza è circa al 65% del totale.

Il dato relativo al numero di operatori impiegati nei servizi Informagiovani registra un aumento nel corso del triennio 2005-2007. Dal 2005 al 2006 il numero di operatori impiegati passa da 230 a 256, e aumenta di circa il 30% il numero di operatori impie-

gati a tempo determinato (67 nel 2005, 86 nel 2006). Dal 2006 al 2007 il numero di operatori è ancora in aumento: se ne contano infatti 282, di cui 83 impiegati a tempo indeterminato, 96 a tempo determinato, 24 impegnati nel servizio civile, 19 volontari e 12 stagisti.

Analizzando la variabile dei costi di gestione sostenuti dai servizi Informagiovani si evidenzia un calo della spesa totale sostenuta nei tre anni considerati. Dal 2005 al 2006 il costo totale di gestione dei servizi Informagiovani passa da circa 5 milioni di euro a poco più di 4 milioni di euro, per una diminuzione del 16%, con un costo medio per progetto che scende da 51.203 euro a 40.966 euro, per una diminuzione del 20%.

In proporzione scende meno il costo per il personale, che rappresentava il 50% del costo totale nel 2005 e il 60% nel 2006. Dal 2006 al 2007 la diminuzione dei costi totali è di circa 500 mila euro, che porta a un costo totale di circa 3 milioni e 600 mila euro, facendo registrare una diminuzione del costo medio del progetto fino a 34.249 euro. Dal 2006 al 2007 diminuisce di circa 200 mila euro il costo destinato al personale, che incide mediamente per il 64% sulla spesa sostenuta.

**LE INDAGINI DI APPROFONDIMENTO
SUI SERVIZI CIAF E INFORMAGIOVANI
DELLA REGIONE TOSCANA**

1. Nota metodologica*

Con l'indagine sui servizi CIAF la Regione Toscana ha voluto realizzare un'attività di approfondimento di natura qualitativa, partendo dal quadro conoscitivo disponibile dal Sistema informativo regionale SIRIA. L'obiettivo principale era quello di far luce sui modelli organizzativi di riferimento, sul livello d'integrazione e coordinamento con gli altri servizi dell'area educativa rivolti ai giovani, sui profili professionali operanti e sulle aree di attività. A tale scopo, per ogni servizio CIAF sono stati censiti, alla stessa data, tutti i progetti attivati nel servizio e tutte le attività in essi realizzate.

La conoscenza di questi fenomeni fornirà alla Regione Toscana e a tutti gli operatori coinvolti, un contributo conoscitivo esaustivo e innovativo del fenomeno in oggetto, garantendo un ottimo livello di informazione a supporto delle azioni e degli interventi futuri.

Uno degli elementi innovativi dell'indagine è stato quello di riuscire a fornire un quadro esauriente sulle caratteristiche dei servizi CIAF; quest'ultime non sono, infatti, rilevabili attraverso il sistema informativo SIRIA, dove si censiscono solamente i progetti e le attività in essi realizzate. Questa iniziale mancanza d'informazione sui servizi ha fatto sì che l'indagine sia stata strutturata senza la conoscenza esatta dell'universo di riferimento, che si è cercato di ricostruire mettendo assieme le informazioni già disponibili, in particolare quelle relative ai progetti.

Per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi proposti è stato individuato un gruppo di lavoro di esperti. All'interno del gruppo sono state condivise le metodologie di lavoro, il questionario di rilevazione e le tracce per la relazione illustrativa. Il gruppo di lavoro era rappresentato da esperti della Regione Toscana e dell'Istituto degli Innocenti che sono stati affiancati da quattro referenti dei CIAF toscani. L'esperienza diretta dei referenti CIAF ha permesso di arricchire e perfezionare il questionario, calibrandolo, sia sulle esigenze informative della Regione Toscana che sulle esigenze informative degli stessi CIAF. Durante gli incontri di lavoro è emersa la necessità di approfondire ancora di più alcuni elementi specifici attraverso la stesura di relazioni illustrative (di circa tre cartelle) predisposte secondo quattro tracce. Il questionario di rilevazione era articolato in tre sezioni, relative a:

1. la struttura: per le realtà dove il CIAF era identificabile in un servizio;
2. i progetti in corso: il numero di questionari da compilare era uguale al numero di progetti CIAF attivi, come risultanti nel SIRIA alla data di riferimento del 31 dicembre 2007;
3. le attività all'interno dei progetti: per ogni progetto sono stati compilati tanti questionari relativi alle attività per quante di queste erano previste nel progetto;

Le relazioni illustrative dovevano essere realizzate sulle seguenti tracce:

1. bisogni e motivazioni che hanno portato all'apertura del servizio CIAF, modalità operative di lavoro e contesti di realizzazione;
2. ambiti prioritari di intervento del servizio CIAF;

* Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti, statistici, Istituto degli Innocenti di Firenze.

3. descrizione e valutazione del sistema delle relazioni con gli altri soggetti del territorio (criticità e punti di forza) con particolare riferimento al rapporto tra educativo e sociale nell'ambito d'azione del servizio CIAF;
4. riguardo alle eventuali attività educative estive del CIAF, si doveva indicare: come il servizio coordina e/o gestisce il progetto, se esiste continuità con gli altri progetti realizzati nel corso dell'anno e la qualifica del personale impiegato.

La campagna di rilevazione è stata diretta e coordinata dall'Istituto degli Innocenti di Firenze e ha visto il coinvolgimento diretto dei responsabili dei servizi CIAF, che avevano i compiti di compilare il questionario dedicato al servizio e di realizzare le relazioni illustrative.

2. I risultati della ricerca: aspetti quantitativi*

2.1 I servizi CIAF

I servizi CIAF che hanno aderito alla rilevazione sono 47, ai quali corrispondono 115 progetti in corso d'opera al 31 dicembre 2007 e 242 attività, per una media di 2,4 progetti per servizio e di 2,1 attività per progetto. Più della metà dei servizi ha un solo progetto, otto servizi hanno due progetti e cinque servizi ne hanno tre, mentre solo sei servizi CIAF possono contare cinque o più progetti.

Dei 47 servizi censiti, 28 dispongono di una sede per le attività amministrative di direzione e di coordinamento; in 20 casi, la sede per queste attività è ad uso promiscuo con altri servizi o uffici comunali, mentre in soli cinque casi è ad uso esclusivo del servizio CIAF.

Sempre in relazione agli spazi disponibili, 39 servizi CIAF dichiarano di disporre di spazi riservati per lo svolgimento delle attività previste nei progetti; di questi, 28 hanno a disposizione spazi sia interni che esterni, mentre 11 servizi hanno solamente la disponibilità di spazi interni. Dei 39 servizi citati sopra, 24 hanno la disponibilità di spazi ad uso promiscuo con altri servizi o uffici comunali e solamente 14 hanno spazi ad uso esclusivo del CIAF.

Per ciò che riguarda la dotazione informatica dei servizi CIAF, in media essi hanno a disposizione almeno due computer che, nella metà dei casi, sono dotati di collegamento a Internet.

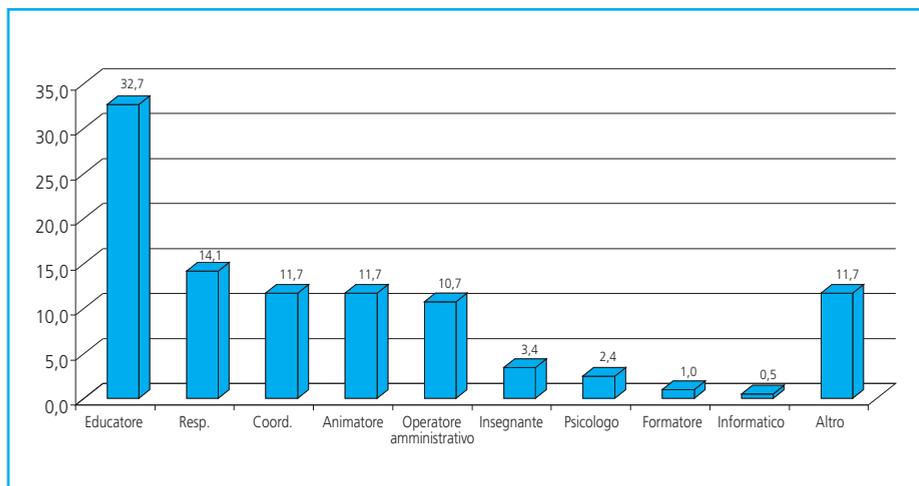
Nei 47 servizi CIAF censiti risultano impiegati 205 operatori, di cui circa un terzo (32,7%) sono educatori, il 14,1% sono identificati come responsabili del servizio e l'11,7% sono individuati come coordinatori o animatori.

Si annovera poi una quota rilevante, pari a circa il 12% degli operatori, non classificata dai responsabili del servizio CIAF in nessuna delle voci riportate nel questionario e collocata nella voce "altro".

In media, in ogni servizio CIAF risultano impiegati poco più di quattro operatori (4,4).

* Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti, statistici, Istituto degli Innocenti di Firenze.

Figura 1 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi CIAF



La forma di rapporto di lavoro più comune è quella di personale dipendente (51% degli operatori), seguita dalle collaborazioni e consulenze (39,7%) e da altre forme lavorative (9,3%), che comprendono principalmente il servizio civile (3,6%) e il volontariato (3,1%).

Tra il personale dipendente la principale forma contrattuale è quella di dipendente a tempo indeterminato, sia tra i dipendenti del soggetto titolare (23,7% del totale degli operatori) che tra i dipendenti del soggetto gestore (13,4% del totale degli operatori). Tra le forme di consulenza è molto alta anche la percentuale dei collaboratori a progetto: sono il 17,5% del totale, ripartiti tra soggetto gestore e titolare. Se poi alle collaborazioni a progetto si sommano le collaborazioni occasionali, la percentuale degli operatori coinvolti sul totale degli operatori sale al 29,9%.

Le professionalità coinvolte riguardano nel 38,1% degli operatori gli educatori, mentre il 26,3% sono inquadrati come operatori amministrativi, il 5,7% come psicologi e, in percentuali minori, sono coinvolti formatori (2,6%), pedagogisti (2,6%) e psicopedagogisti (0,5%). Molto elevata (24,2%) è la percentuale di operatori per la quale non è stata specificata dai servizi la situazione professionale optando per la voce "altro".

Dei 47 servizi CIAF censiti, 32 dichiarano di realizzare attività d'informazione agli utenti e ai soggetti pubblici, perlopiù mirate a famiglie, ragazzi e scuole. La frequenza con cui sono svolte le attività d'informazione dipende essenzialmente dal tipo di attività realizzata, mentre le modalità e gli strumenti utilizzati a tale scopo sono gli incontri diretti, il materiale cartaceo (11 casi) e in egual misura Internet e le brochure. Vengono utilizzati leggermente meno dépliant informativi e comunicati stampa (9 casi).

Un altro tipo di attività realizzata dai servizi CIAF riguarda le forme di collaborazione o reti con altri soggetti o agenzie che operano nell'ambito dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia. Tra i servizi censiti, sono 27 quelli che svolgono questo tipo di attività.

Sono invece di più, 37 su 47, i servizi CIAF che effettuano una ricognizione dei bisogni dell'utenza e la modalità di ricognizione più adottata è la realizzazione di colloqui e questionari (si fa in 28 servizi CIAF toscani).

Figura 2 - Numero di servizi CIAF secondo la realizzazione di alcune particolari attività

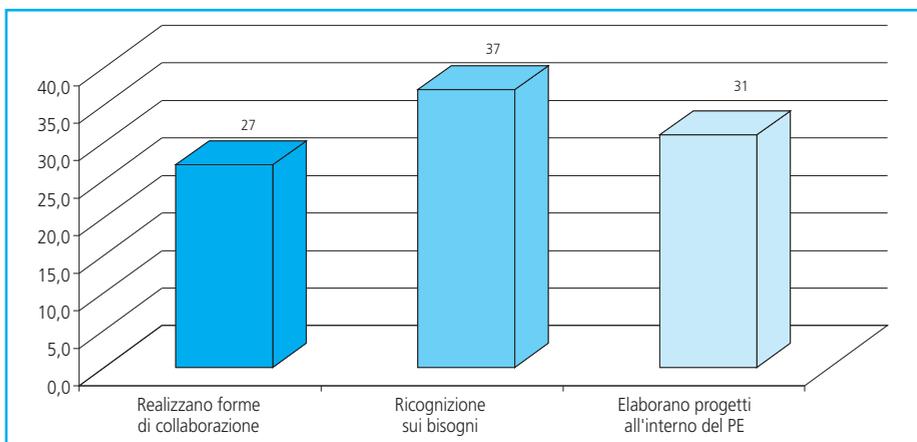
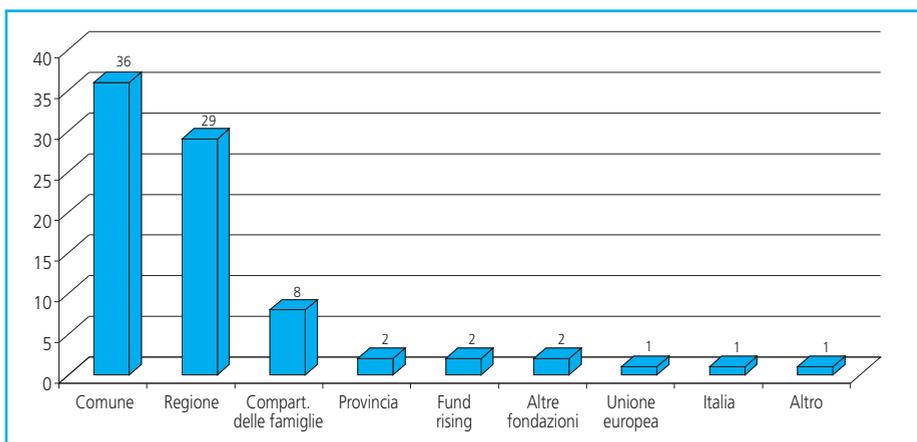


Figura 3 - Numero di servizi CIAF secondo le fonti di finanziamento



È importante sottolineare che dei 47 servizi CIAF censiti, solamente 31 dichiarano di elaborare i progetti all'interno del Piano educativo di zona. Questa incidenza sembra essere sottostimata anche in considerazione del fatto che sono 36 su 47 i servizi CIAF che attingono finanziamenti dai Comuni.

La seconda fonte di finanziamento è la Regione Toscana (29 casi) e assume aspetti rilevanti anche il finanziamento compartecipato delle famiglie (8 casi), mentre meno significative sono le fonti di finanziamento provinciale, *fundraising*, Unione europea e altre istituzioni. In media si contano circa due fonti di finanziamento per ogni servizio CIAF attivo.

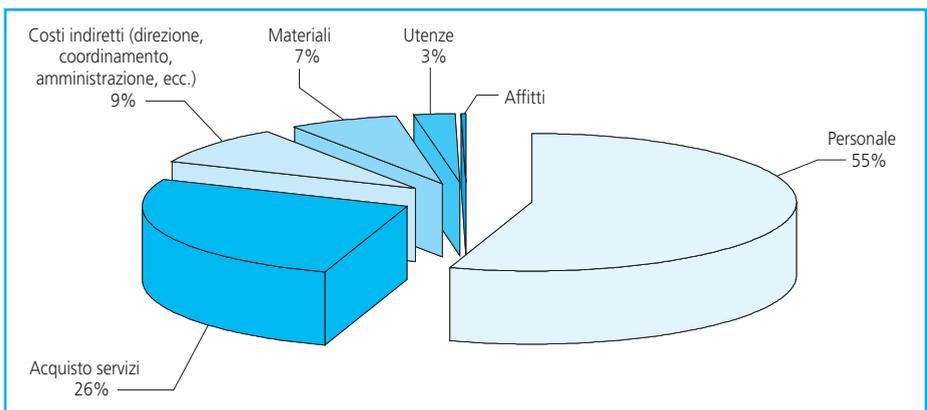
2.2 I progetti CIAF

Nei 47 servizi CIAF censiti sono stati attivati 115 progetti, la cui gestione è stata affidata prevalentemente ai Comuni, sia in forma associata con altri enti (33,9%) o con altri Comuni (4,6%), sia come unici gestori del progetto (21,1%). Sono alte, le incidenze dei progetti gestiti in autonomia dalle cooperative (23,9%) e dalle associazioni (14,7%), mentre risultano meno presenti i soggetti privati (1,8%).

L'infanzia e la famiglia sono le due aree d'intervento più interessate dalla progettazione dei servizi CIAF. L'area infanzia è presente nel 57,4% dei progetti CIAF, mentre per l'area famiglia si scende al 47,8%.

Sono più basse le percentuali che riguardano la progettazione sulle aree che coinvolgono i ragazzi più grandi. Il 27,8% dei progetti si rivolge alle tematiche dell'adolescenza e il 27% si rivolge invece ai giovani.

Figura 4 - Composizione percentuale dei costi medi di gestione dei progetti CIAF secondo le voci di spesa



Più della metà dei progetti (55,7%) prevede la realizzazione di una sola attività, il 15,7% ne prevede due, l'8,7% ne prevede tre e il 7,8% ne prevede quattro. Solamente il 9% circa dei progetti può contare più di cinque attività.

Il costo totale medio di gestione dei progetti gestiti ammonta a circa 23 mila euro, con una variabilità però molto alta da progetto a progetto. Circa il 50% dei progetti ha un costo di gestione inferiore a 10 mila euro, mentre il 13% dei progetti supera i 50 mila euro.

Del costo di gestione totale di un progetto, il 55,1% riguarda la spesa per il personale, il 26,2% la spesa per l'acquisto di servizi, il 9,1% è destinato ai costi indiretti di direzione, coordinamento e amministrazione, il 6,7% interessa i costi per materiali, il 2,6% le utenze e lo 0,2% gli affitti. Questi dati sono stati calcolati prendendo come riferimento 99 dei 115 progetti, per i quali è stato possibile calcolare la ripartizione dei costi secondo le voci di spesa.

2.3 Le attività dei progetti CIAF

Ai 115 progetti censiti corrispondono 242 attività, il 92% delle quali risultano previste e realizzate, mentre il 4% realizzate pur non previste inizialmente nella progettazione. Il rimanente 4% corrisponde a quelle attività previste nel progetto ma poi non realizzate.

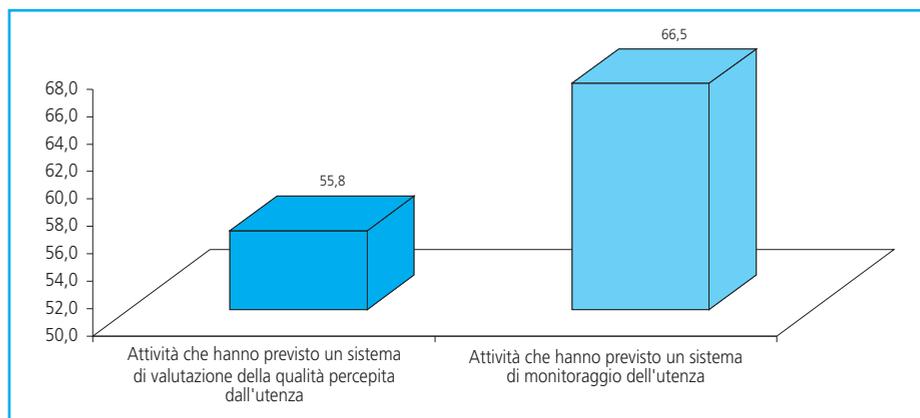
Le principali tipologie di attività, che nel 79,5% dei casi sono classificate come attività ricorrenti, riguardano attività di laboratorio (42,6%). Le attività di laboratorio più frequenti sono quelle relative alle arti creative (15%), alle attività extrascolastiche (13,8%) e al teatro, musica, lettura e lingue (13,8%). Altre attività, non necessariamente di laboratorio, riguardano principalmente le attività educative e ludiche (12,1%), le attività estive (11,7%) e le attività rivolte agli adulti (11,3%). Meno frequenti sono invece le attività d'incontro e dibattito (6,7%), le attività sportive e all'aria aperta (6,3%) e le attività di supporto scolastico (5%).

Le attività dei progetti CIAF censiti hanno avuto come destinatari un totale di 22.646 utenti, con una leggera prevalenza di femmine rispetto ai maschi (48,4% maschi e 51,6% femmine). Distribuzione percentuale che però è influenzata dalla forte componente femminile tra gli adulti.

Nello specifico, tra i 3-6 anni e i 7-14 anni la composizione percentuale dei destinatari delle attività tra maschi e femmine è pressoché identica (51% maschi, 49% femmine), mentre tra i 15-17enni e tra i 18-29enni i maschi raggiungono circa il 57% del totale. Se invece si considerano i destinatari adulti, l'incidenza percentuale delle femmine aumenta fino al 69%; presumibilmente per una più alta partecipazione delle madri rispetto ai padri alle attività.

Le attività dei progetti CIAF che prevedono un sistema di monitoraggio dell'utenza sono il 66,5% e sono basate principalmente sull'utilizzo dei registri di presenza o raccolta di dati anagrafici (20% del totale delle attività) e sull'uso di schede d'iscrizione cartacee (18% del totale delle attività). Meno frequente (13% del totale delle attività) è l'utilizzo di questionari o colloqui diretti.

Figura 5 - Alcune attività realizzate all'interno dei progetti CIAF. Incidenza percentuale



È più bassa (55,8%) la percentuale di attività CIAF che prevedono un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza. In questo caso le modalità più utilizzate sono i questionari di valutazione (22,7% del totale delle attività) e nel 21,5% del totale delle attività i colloqui informali, focus group o incontri.

3. Esperienze territoriali a confronto: il contributo di chi opera nei servizi*

3.0 Premessa

Dall'analisi dei questionari utilizzati per la ricerca e nello svolgimento delle attività formative sui CIAF promosse dalla Regione Toscana nel periodo febbraio-aprile 2008, è possibile mettere in evidenza una prima importante necessità che riguarda il CIAF, ovvero quella di distinguere fra programmazione e progettazione.

* Serenella Cipolli, responsabile CIAF Edda Fagni del Comune di Livorno; Mauro Pardini, responsabile Ufficio progettazione e interventi psicopedagogici del Comune di Livorno; Marzio Cresci, coordinatore Conferenza educativa articolazione zonale senese; Gloria Tognetti, responsabile dei servizi educativi e scolastici del Comune di San Miniato e direttrice del Centro di ricerca e documentazione sull'infanzia La bottega di Geppetto con funzioni di coordinamento zonale nell'area infanzia e adolescenza; Sandro Bartaloni, assessore Pubblica istruzione, politiche giovanili, sport e lavori pubblici del Comune di Castelfiorentino; Mariella Santarelli, P.O. Ufficio scuola, sport e politiche sociali, Comune di Castelfiorentino; Fabrizio Fioretti, Associazione Kappaerre, responsabile progetto di gestione e sviluppo; Domenico De Crescenzo, Associazione Kappaerre, sociologo e progettista sociale.

La programmazione è figlia delle priorità poste dagli organi volitivi degli enti locali, anche sulla base delle proposte di lettura del territorio e dei suoi bisogni, avanzate dagli organismi tecnici. La progettazione è figlia di competenti organi tecnici che individuano percorsi, metodologie e operatori per il raggiungimento degli obiettivi in cui sono state tradotte le finalità indicate dagli organi volitivi.

In numerose occasioni si è notata una tendenza delle funzioni a confluire in un unico ambito con il rischio di mescolare i due aspetti e di avere poi situazioni ibride di gestione critica e di difficile identificazione sia all'interno delle istituzioni locali sia all'esterno da parte del pubblico.

Una prima considerazione da fare è relativa alla definizione regionale dei CIAF come "contenitori di progetti" in quanto tale dicitura non rende completamente espliciti gli obiettivi che un CIAF deve perseguire né la configurazione che tale tipologia di servizio deve assumere. Una prima interpretazione potrebbe essere che tale definizione non indica in maniera precisa da dove provengono i progetti e non rende altrettanto chiaro se il CIAF è puro gestore o altro. Un'altra chiave di lettura invece potrebbe intendere che il termine "contenitore" indica non un luogo dove si realizzano progetti, ma un luogo dove interagiscono i vari soggetti del territorio che svolgono attività progettuale nell'ambito di pertinenza dei CIAF.

Un'altra questione cruciale che riguarda il CIAF è relativa all'ambito in cui esso si colloca. Esiste, infatti, nei diversi territori un'indeterminatezza generale rispetto alla collocazione tra l'ambito sociale e quello educativo e ciò ha prodotto una grande varietà di situazioni, di scelte e di modi di operare a partire dalla collocazione del CIAF. Appare dunque legittimo chiedersi se esso debba collocarsi in ambito sociale con finalità educative di recupero/riduzione del danno o in ambito educativo come strumento di prevenzione primaria o in ambito educativo come mero servizio educativo per l'infanzia, l'adolescenza o per altre fasce di età.

Secondo alcuni è indubbio che il CIAF debba occuparsi di prevenzione primaria e promozione del benessere definendo gli obiettivi e lavorando su quelli, primo fra tutti "il costruire cittadinanza attiva". In questo caso il destinatario ultimo dovrebbe essere l'intera *comunità*, superando quanto indicato nell'acronimo (infanzia, adolescenza, famiglia). Assumendo, quindi, che il destinatario sia la comunità tutta, i progetti nel contenitore sono quelli che mirano a perseguirne lo sviluppo culturale. E in questa ottica il termine "contenitore di progetti" potrebbe non rappresentare confusione, ma coincidere con il servizio in esame.

3.1 CIAF del presente

Questo punto di partenza non completamente chiaro a tutti coloro che lavorano nel e per il CIAF potrebbe essere collegato a un dato importante emerso dalla ricerca che secondo una possibile chiave interpretativa conferma e aggrava una identità difficile e una scarsa distinguibilità del CIAF rispetto ad altri servizi, ovvero il dato della sede.

Come emerge dall'analisi dei dati, il 60% dei CIAF ha una sede ma solo il 18% ha la sede a uso esclusivo così come l'83% dispone di spazi riservati per lo svolgimento delle attività ma solo il 30% di questi sono a uso esclusivo.

In una realtà così descritta si potrebbe considerare come la definizione di identità diven- ti critica e come l'affermazione dell'esistenza di un servizio specifico finalizzato risulti altrettanto critica, ciò può avere conseguenze anche importanti nella percezione che i cit- tadini hanno del servizio e quindi anche nel reclutamento del pubblico.

Sempre in relazione ai suddetti risultati le basse percentuali di esclusività della sede potrebbe essere lette in un'altra ottica, in quanto se concepiamo il CIAF come servizio della PA, l'aspetto dell'esclusività non sussiste, e al CIAF può essere assegnato il ruolo di coordi- natore dello sviluppo della comunità in ambito socioeducativo-culturale, individuandolo come fulcro inserito nei livelli della progettazione e programmazione. Inoltre, la non esclu- sività potrebbe essere data anche dal fatto che in molti territori toscani i CIAF sono l'unico presidio per il trattamento di certe politiche e certe azioni, quindi è più facile non essere esclusivi quando si è l'unico spazio.

Riprendendo i risultati della ricerca appare che mediamente ogni CIAF attiva circa due progetti e mezzo e che per ogni progetto ci sono circa due attività come se ci fossero delle strutture finalizzate a un progetto specifico con una attività specifica; la cosa appare con- fermata dal fatto che i progetti che comprendono due o più attività sono il 42,4% del totale.

Una impressione generale che si ricava è relativa a una diffusa episodicità delle azioni, quasi che i CIAF siano attivati sulla base del progetto o delle attività; si ha quindi la forte impressione che i progetti siano delle ricostruzioni a posteriori del significato educativo di ciò che intanto è stato fatto.

Le attività destinate a incidere su atteggiamenti e comportamento socialmente diffusi hanno necessità di continuità, di immediata percezione da parte della cittadinanza e quin- di di forte riconoscibilità. Ciò appare in contrasto con i dati che ci offrono una visione di CIAF non distinti o comunque scarsamente distinguibili già a partire dalla sede.

Anche la programmazione è strumento di distinzione e di distinguibilità poiché la pro- posta coerente costruisce identità e rende, per certi versi, prevedibili e vincenti i percorsi del CIAF e ciò che è prevedibile diviene familiare e positivo.

I CIAF sono servizi apparentemente attenti alle necessità emergenti dal territorio poiché il 79% del totale effettua ricognizioni dei bisogni del territorio (il 59,6% attraverso collo- qui e questionari) e tendono a collocarsi nella programmazione del Piano educativo di zona, almeno nel 66% dei casi.

La ricognizione attraverso questi strumenti può rischiare di essere limitata e limitante e può finire con il dimostrare che è corretto ciò verso cui il servizio tende o è indirizzato (pro- fezia autoavverante o se si vuole autocentratura del servizio).

Il fatto che solo il 57% dei CIAF abbia istituito forme di collaborazione o reti formal- mente istituite con altri soggetti, ci conferma un'idea di un centro tendenzialmente autoreferente quasi una volta su due e, in un campo complesso come quello affrontato dai CIAF, la cosa può essere critica per l'eccessiva semplificazione degli approcci e delle problematiche, perché la complessità può essere affrontata realmente solo con strumen- ti complessi.

L'autoreferenzialità nel campo educativo e in quello sociale allargato è un atteggiamento che può finire con l'indurre a letture falsate della realtà o può indirizzare verso piste di lavoro che non corrispondono alle necessità reali.

Rispetto al target dei progetti e delle attività dei CIAF c'è un certo contrasto fra l'individuazione dell'area prioritaria in quella dell'infanzia (che corrisponde al 57,4 %) mentre i destinatari per classe di età più presenti sono quelli della fascia 7-14 – oltre il doppio dell'altra – che comprende al suo interno anche la preadolescenza/adolescenza. Si nota quindi, dalla lettura dei dati, come si lavori più spesso con la fascia dell'obbligo scolastico, con coloro che sono più facilmente raggiungibili e più abituati alla fidelizzazione con servizi strutturati e ben identificabili. Questi dati evidenziano che il CIAF assume la funzione di un servizio a richiesta perché vige più l'idea della fruizione che non quella della produzione. Passa l'idea dell'attesa dell'utenza e della disponibilità ad accogliere un'utenza. Questo avviene perché molto spesso i CIAF sono attivatori di laboratori, che spaziano su tutte le tematiche tipiche della formazione. Ma questi sono *laboratori* e non *centri*. Il *centro* è un luogo che non solo si fruisce ma anche vi si produce e costruisce. Lavorare con i target più difficili, adolescenti e giovani, significa dover avere una capacità di attrazione maggiore, data da una maggiore informalità, una maggiore flessibilità e destrutturabilità degli interventi, un maggior movimento all'esterno.

I dati relativi a queste aree potrebbero però anche contenere elementi di contraddizione apparenti e non sostanziali poiché molti centri sono pluriorientati e quindi contestualmente possono lavorare con pubblici-target diversi.

L'impressione generale che si ricava dai risultati della ricerca non è solo quella della estrema diversificazione ma anche quella della forte episodicità, sembra quasi che i CIAF abbiano difficoltà a costituirsi e a essere riconosciuti come luoghi del progettare e del fare secondo indirizzi di lungo tempo e di educatività specifica e finalizzata.

Un servizio del territorio che vuole costruire una cittadinanza attiva deve *leggere i bisogni*, confrontarsi e dividerli con una rete. La *rete* scarsa è un elemento negativo nella ricerca, se il CIAF vuol essere *servizio dello sviluppo condiviso della comunità* deve essere nodo della rete, deve essere la stazione che comanda i passaggi a livello. L'importante è la "C" come centro.

Per quanto riguarda il Piano educativo di zona sarebbe necessario verificare se si tratta di una presenza formale, se il CIAF incide sul piano stesso in senso generale oppure sul settore educativo specifico o ancora se il CIAF è collocato fra gli strumenti del Piano integrato di salute, settore educativo o settore del servizio sociale.

3.2 CIAF del futuro

La prima necessità che emerge per i CIAF è quella di procedere a collocarli in un ambito preciso e definito di politiche educative per esaltare la funzione di prevenzione primaria che certe attività formative possono avere, con ulteriori effetti di prevenzione secondaria, di "riduzione del danno", in senso sociale.

La programmazione e la progettazione educative si possono fare nello stesso luogo andando oltre la funzione di semplice contenitore di progetti e diventando, nel contempo, nodi attivi di rete, mantenendo sempre distinte le due aree di intervento. Il CIAF potrebbe dunque configurarsi come una struttura di supporto alla programmazione e alla progettazione, in quanto sede di competenze. Questi possono essere individuati come termini essenziali delle potenzialità e delle funzioni proprie di un CIAF, e un tale assunto ha bisogno di un percorso metodologico non semplice ma possibile da attuare.

La programmazione – che viene sempre prima della progettazione – non può prendere forma che a partire dalla conoscenza e dalla padronanza del territorio come luogo insieme delle problematiche e delle risorse, la strategia e la tattica sono determinate dall'incontro di queste due aree e dalle priorità indicate localmente. La rilevazione dei bisogni del territorio in campo educativo-sociale è operazione da condurre sulla base della individuazione delle specificità e delle vocazioni del territorio stesso, a partire dalle analisi delle realtà socioeconomiche, passando per i "testimoni eccellenti" fino a giungere allo "stato del territorio".

I "testimoni eccellenti" sono figure chiave per comprendere che cosa sta accadendo nel territorio e per la loro collocazione strategica in luoghi chiave possono avere importanti effetti di moltiplicatori dell'efficacia dei centri sia nella raccolta di informazioni sia nelle azioni attivate. Queste figure possono essere di particolare importanza quando abbiano condiviso e/o condividono percorsi formativi o progettuali, acquisendo così una comunanza di linguaggi e di finalità.

La cosa potrebbe essere immaginata come condotta con metodologie parallele ma diversificate rispetto al "profilo di salute del territorio" procedendo a individuare indicatori specifici nel campo della famiglia, della natalità, della scolarità, dei presidi formativi formali, non formali e informali per l'età adolescenziale e l'età adulta, del mercato locale del lavoro con un occhio attento alle particolarità sociali e storiche del territorio specifico.

La conoscenza del profilo educativo e sociale del territorio – problematiche e risorse – può permettere al CIAF di porsi come "nodo attivo della rete" cioè come struttura che di fronte all'evidenza della complessità delle problematiche riesce a mettere intorno a un comune tavolo di progettazione forze e organizzazioni diverse che, a vario titolo, si pongono in relazione significativa con i minori e con gli adulti di riferimento presenti sul territorio.

La rete, concetto di cui oggi molto/troppo si parla, è costituita da nodi e i nodi sono persone concrete disponibili a condividere percorsi, competenze e risorse.

Il CIAF può essere la struttura che promuove le relazioni fra sé e le altre organizzazioni e fra le altre organizzazioni sulla base di una visione più larga del contesto territoriale e sulla base di una precisa volontà programmatica e progettuale di condivisione.

La rete riesce a strutturarsi e attivarsi di volta in volta, non è costituita una volta per tutte, ma deve essere nutrita dal realizzare progetti insieme finché un certo modo di stare operativamente in rapporto diviene il "naturale" *modus operandi*.

Un centro come il CIAF, con funzioni di programmazione e di progettazione, oltre che di intervento diretto o censito viene ad assolvere importanti funzioni di continuità, essenzialmente centrate sull'essere:

- un osservatorio, di fatto, delle problematiche sociali ed educative sia generali sia di competenza specifica;
- un punto di riferimento per i politici, per gli operatori di settore e per i cittadini in genere, perché luogo dove sono disponibili sempre competenze e materiali;
- il luogo dove si realizza e si curano la preparazione e la valorizzazione di specialisti locali con competenze specifiche;
- il punto di partenza sia per le attività verso i target individuati che per le ricerche di settore, in un rapporto paritario con le università e i centri di ricerca.

Il CIAF può così venire a porsi come uno strumento complesso di proposizione di politiche settoriali allargate e come luogo di riflessione sistemica delle strategie complessive specifiche destinate a sostenere i cittadini nel sistema del *lifelong learning*.

La metodologia principe da utilizzare dal punto di vista psicopedagogico non può essere che quella della ricerca-azione, intendendola nella sua più larga accezione e centrandola essenzialmente sulla concezione della ricerca partecipata in cui l'osservatore non è esterno né isolato ma è compartecipe delle azioni in campo.

La raccolta di dati significativi è il punto di partenza per ogni azione ma è anche il punto di arrivo, attraverso le verifiche, diventando poi, a sua volta, punto di avvio per ogni successiva azione. Ciò può permettere al CIAF un *continuum* di azione, una prevedibilità di fondo pur esplicita in azioni magari diversificate nella forma ma unificanti nella sostanza della progettualità generale espressa dal CIAF.

Parlando del CIAF in altri termini si potrebbe dire che dovrebbe accadere quello che accade nell'educatore: avere una strategia forte e ben finalizzata che è lo sfondo dirimente e avere una tattica di grande adattabilità in grado di conformarsi a ciò che emerge dal contesto operativo.

È quindi chiaro che la metodologia della ricerca-azione è quella che maggiormente si presta ad affrontare quelle tematiche complesse che si incontrano nell'operare educativamente nel sociale allargato. Per quanto riguarda le aree di intervento esse sono chiaramente individuate nell'età minore in tutte le sue manifestazioni e in tutti i suoi luoghi di espressione.

È altrettanto chiaro che una progettazione allargata come quella del CIAF, sempre secondo l'ottica della ricerca-azione e secondo quella della *peer-education* dovrà basarsi sulla costruzione di contesti e di situazioni in cui i minori agiscano in modo autonomo e facciano esperienza formative anche autogestibili con gli adulti di riferimento che rimangono sullo sfondo sia in funzione di esperti consultabili a chiamata sia nelle vesti di facilitatori della comunicazione e della relazionalità.

3.3 L'esperienza del CIAF di Livorno

Nell'esperienza del CIAF Edda Fagni di Livorno emergono alcune educative e metodologiche concezioni chiave che si ritrovano nell'operatività e nella progettazione anche di alcuni altri CIAF. Tali punti possono essere ricondotti a:

- ascolto e accoglienza,
- accompagnamento e longitudinalità del rapporto,
- promozione e sostegno,
- creazione di contesti di azione in cui sia l'altro a fare esperienza.

L'ascolto e l'accoglienza sono atteggiamenti empatici con cui gli operatori ricevono le persone, "l'altro", con le loro storie e le loro realtà attuando la "sospensione del giudizio" e ciò permette l'instaurarsi di rapporti educativi significativi, dal punto di vista emotivo e relazionale. Tale tipo di rapporto è fondamento di ogni e qualsiasi percorso di apprendimento e di evoluzione comportamentale.

L'accompagnamento permette di aiutare le persone a percorrere le tappe del proprio percorso di formazione come individuo sia attraverso il rapporto diretto con l'operatore sia attraverso l'indirizzo delle persone verso ulteriori servizi e operatori maggiormente attrezzati per far fronte alle richieste.

Nello stesso senso si colloca lo sviluppo dell'azione educativa in senso longitudinale, intendendo con questo la costanza di un rapporto duraturo nel tempo dove l'operatore o il servizio possano essere di continuo stimolo e rinforzo per le persone.

La promozione è il punto di partenza delle azioni di prevenzione primaria in cui si procede verso tutte le persone appartenenti a una fascia di età o a una precisa realtà contestuale e in cui si lavora all'innalzamento delle competenze già presenti nelle persone o a livello dello sviluppo delle medesime.

Il sostegno permette di assicurare alla persona che sta facendo esperienza la presenza operativa di operatori in funzione di facilitatori o la possibilità di interventi che aiutino la persona nello svolgimento delle consegne.

Lavorare per l'innalzamento delle capacità relazionali e della consapevolezza emotiva non può significare agire in modo direttivo e cattedratico ma rende necessario permettere all'altro di provare e di provarsi in piena autonomia, mentre l'esperto rimane sullo sfondo sempre disponibile a intervenire su richiesta.

Questo è sostanzialmente il modo con cui il CIAF Edda Fagni del Comune di Livorno ha operato e opera con i genitori, con gli insegnanti e con i minori. Esso ha come compito istituzionale primario quello di operare a favore delle famiglie sul territorio locale con una particolare vocazione alla promozione e al sostegno della genitorialità, nella convinzione, propria dell'amministrazione comunale, che la qualità dei rapporti all'interno della famiglia e della famiglia verso l'esterno sia un requisito fondamentale per lo sviluppo di una comunità locale coesa e funzionante.

Le azioni a favore della qualità delle relazioni intrafamiliari e di quelle in uscita dal nucleo familiare sono destinate a tutte le famiglie cittadine e non intendono indirizzarsi verso le famiglie in difficoltà perché la scelta è lavorare per la normalità e con la normalità cioè lavorare per la promozione dell'agio piuttosto che inseguire il disagio.

Le attività con i genitori sono, quindi, per lo più svolte nelle scuole primarie e secondarie cittadine in collaborazione con docenti e dirigenti scolastici in varie forme e con diverse metodologie determinate dalle necessità emergenti nelle singole scuole.

Le attività sono svolte anche in altri ambiti formativi nei quali la presenza dei genitori e dei figli è molto rilevante come ad esempio nelle organizzazioni e nei luoghi della pratica sportiva, in collaborazione con il CONI provinciale.

Il CIAF inoltre ha curato e cura l'aggiornamento e la formazione di operatori e lo sviluppo anche di nuove figure professionali di tipo socioeducativo, per creare un gruppo di specialisti locali sulle varie tematiche, nella convinzione che le forze locali sono più a contatto con la realtà anche culturale della popolazione e che possono evitare colonizzazioni educativo-sociali.

3.4 Le comunità educative della Zona senese: l'esperienza del CIAF di Siena*

Una comunità dove ogni cittadino può trasmettere i propri saperi è una comunità in continua crescita. In estrema sintesi, è stata questa la considerazione che il Comune di Siena ha decisamente attuato, nel ruolo di Comune capofila della Conferenza dei Sindaci dell'articolazione zonale senese, all'indomani dell'approvazione da parte della Regione Toscana della LR 22/1999 in materia di attività educative. È stato così varato il progetto zonale Le comunità educative della Zona senese.

Nel presentare i contenuti di questa progettualità, considerando il carattere necessariamente sintetico di questo contributo, è sembrato opportuno soffermarsi sulla caratteristica che maggiormente distingue il progetto all'interno delle tipologie dei CIAF in attuazione nelle diverse amministrazioni della Regione Toscana, lasciando in secondo piano la descrizione dei vari sub-progetti che lo compongono. Come credo sia emerso chiaramente, durante le giornate formative realizzate dall'Istituto degli Innocenti, l'aspetto peculiare del CIAF. Le comunità educative è la sua dimensione zonale, vale a dire la realizzazione di progetti promossi utilizzando un'organizzazione strutturata al livello della zona. La Zona in questione è la n. 18 e raggruppa complessivamente 17 amministrazioni locali¹ ricomprese, secondo un'ulteriore suddivisione interna definita dalla Conferenza per permettere e facilitare le attività di coordinamento, in quattro sub-aree; oltre al capoluogo, l'area Chianti, quella delle Crete e della Val d'Orcia, quella della Val di Merse.

La nascita di questo progetto è in relazione strettissima con l'evoluzione della normativa regionale. Le origini si possono rintracciare a partire dall'elaborazione della LR 22/1999 con la quale si individuavano nelle Conferenze dei Sindaci delle articolazioni zonali sociosanitarie gli organi preposti alla programmazione di un piano educativo di zona necessariamente condiviso e varato utilizzando le metodologie della concertazio-

* www.comunitaeducative.it

¹ Comuni di Asciano, Buonconvento, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Chiusino, Gaiole in Chianti, Montalcino, Monteriggioni, Monteroni d'Arbia, Monticinaio, Murlo, Radda in Chianti, Rapolano Terme, San Giovanni d'Asso, San Quirico d'Orcia, Siena, Sovicille.

ne, e per il quale, allora, si prevedeva un finanziamento aggiuntivo subordinato al raggiungimento di questo obiettivo.

Il progetto Le comunità educative ha rappresentato la risposta della Zona senese a questa innovativa sollecitazione regionale. I primi temi affrontati corrispondevano alle seguenti necessità:

- creare un gruppo di lavoro permanente, rappresentativo delle istanze zonali, che si dedicasse in modo continuativo e non sporadico (ad esempio solo in occasione delle scadenze progettuali) alla programmazione, gestione e verifica del Piano educativo zonale, in grado di coadiuvare l'organo politico nelle proprie scelte;
- favorire e promuovere i processi di concertazione;
- istituire in maniera chiara una competenza educativa della Conferenza in relazione ma distinta da quella sanitaria e sociale;
- elaborare progetti di intervento al livello dell'intera zona per favorire uno sviluppo il più uniforme e coordinato possibile di occasioni educative specifiche per i singoli target.

È stato istituito, all'interno della Conferenza, il gruppo di coordinamento educativo costituito, per ogni sub-area, da un rappresentante tecnico e uno politico, coadiuvato da una segreteria tecnica e coordinato da una figura individuata specificatamente per questa funzione. Questo ha permesso di raggiungere gli obiettivi progettuali individuati e di strutturare, per ogni piano educativo zonale, appropriate sub-progettualità in relazione ai bisogni zonali monitorati.

Com'è noto, la normativa regionale, con la LR 32/2002 e successive modificazioni, con particolare riguardo a quella che ha previsto formalmente l'istituzione delle Conferenze per l'istruzione, ha ulteriormente precisato le caratteristiche del livello progettuale idoneo per questa tipologia di programmazione. Queste novità normative hanno rafforzato l'ipotesi di sviluppo realizzato nella Zona senese e sollecitato un'ulteriore precisazione degli obiettivi progettuali. Alla luce di questa evoluzione la Conferenza ha confermato tutti i livelli organizzativi realizzati a partire dalla programmazione dell'anno 2000, e sul piano degli obiettivi da associare ai progetti, analizzando adeguatamente i risultati e le indicazioni emerse dall'esperienza realizzata, si è decisamente indirizzata allo sviluppo di attività in grado di promuovere la nascita di vere e proprie reti progettuali², con il coinvolgimento formalizzato delle agenzie educative presenti e operanti sul territorio, e come strumento in grado di permettere sia il contributo di ogni amministrazione utilizzando le esperienze relative alle progettualità comunali in atto sia lo sviluppo di una cultura educativa in grado di favorire l'autonoma e nuova elaborazione di progetti a livello comunale o di sub-area.

² Non è, quindi, casuale che uno dei sub-progetti maggiormente distintivi delle attività de Le comunità educative si sia denominato I nodi educativi della Zona senese.

Rispetto alle normali attività dei CIAF, quindi, il livello zonale precisato nell'ambito di questa esperienza ha permesso di disporre sia di un impianto organizzativo stabile, estremamente efficace per promuovere e sostenere l'integrazione delle politiche educative a un livello organizzativo individuato come ottimale dalla Regione Toscana, sia di svolgere la funzione di disseminare in maniera reciproca le esperienze tra il livello zonale e quello comunale. Per dare un'idea dei risultati raggiunti da ogni singola sub-area, possiamo considerare che nella maggior parte delle amministrazioni comunali è presente un CIAF realizzato in associazione tra due o più amministrazioni comunali; e ancora, che nella sub-area Chianti, dove il CIAF è attivo addirittura dal 1994, si sono raggiunte tali e tante contaminazioni tra questo progetto educativo e lo sviluppo locale che il CIAF svolge un ruolo attivo nelle politiche legate allo sviluppo sostenibile, ai processi di partecipazione, alla pianificazione territoriale, alla fruizione e valorizzazione del patrimonio culturale.

Questa breve sintesi pur relativa a una singola e puntuale esperienza di programmazione, favorisce una riflessione generale su una delle possibili caratteristiche metodologicamente distintive della tipologia dei progetti CIAF; tipologia progettuale – non è male ricordarlo – che rappresenta una peculiarità della Regione Toscana nell'ambito delle politiche educative³. Dall'esperienza senese risulta evidente il possibile ruolo strategico dei CIAF, non solo nel coordinare e sviluppare l'integrazione progettuale tra le proposte propriamente educative all'interno di un territorio, ma la possibilità – o l'opportunità – di rendere disponibili come risorsa educativa le azioni realizzate per lo sviluppo del territorio: attività sociali, culturali, di programmazione territoriale e mirate allo sviluppo sostenibile. Uno strumento, dunque, in grado di riaffermare la validità e la priorità delle politiche educative come mezzo per la crescita consapevole di una comunità.

3.5 L'esperienza del CIAF nel Valdarno Inferiore

Introduzione

L'esperienza che presentiamo è realizzata nella zona del Valdarno Inferiore della quale fanno parte cinque Comuni (Castelfranco di Sotto, Fucecchio, Montopoli in Valdarno; San Miniato e Santa Croce sull'Arno). Si tratta di un territorio che ha un'esperienza decennale nell'ambito dei CIAF e da diversi anni ha fatto la scelta di attivare funzioni zonali di coordinamento, formazione e consulenza riferiti alle aree infanzia, adolescenza e giovani, sia attraverso la presenza di tavoli tecnici e referenti zonali – previsti dal sistema di *governance* territoriale – sia attraverso l'affidamento di specifiche funzioni al Centro di ricerca e documentazione sull'infanzia La bottega di Geppetto, istituzione del Comune di San Miniato.

³ Suggesto di consultare, per le suggestioni molto interessanti che può sollecitare il confronto tra i CIAF, come "contenitori di progetti" e il variegato mondo dell'animazione socioculturale: De Rossi, M., *Didattica dell'animazione*, Roma, Carocci, 2008.

Tale scelta è orientata dai seguenti obiettivi:

1. la ricerca di continuità e coerenza negli interventi di educazione non formale rivolti all'infanzia, all'adolescenza, ai giovani e alle famiglie;
2. l'individuazione di un riferimento chiaro nella progettazione nella legge regionale 32/2002, che esplicita anche livelli e contesti della programmazione;
3. la qualificazione e l'ampliamento dell'offerta educativa, con particolare riferimento all'area adolescenza.

Il contesto

Nei cinque Comuni che rappresentano il territorio sono attivi CIAF che promuovono attività rivolte all'infanzia, all'adolescenza e alle famiglie, mentre la progettualità rivolta ai giovani prevede una maggiore diversificazione territoriale.

I servizi sono caratterizzati da una titolarità comunale con referenza politica e tecnica nell'ambito educativo e la loro gestione è affidata a soggetti della cooperazione oppure ad associazioni.

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI - AREA ADOLESCENZA (con riferimento all'anno educativo 2006/2007)	
Funzionamento	2 aperture pomeridiane di 2 o 3 ore 1 apertura serale periodica
– Target utenza	11/14 e 15/18 anni
N. utenti	n. 130 in età 11/14 e n. 50 in età 15/18
– Attività prevalenti	laboratori tematici, spazi di incontro, uscite sul territorio
OBIETTIVI PREVALENTI NEI PROGETTI	
Potenziamento delle competenze comunicative e relazionali nel gruppo dei pari	
Sostegno al processo di costruzione dell'autonomia personale	
Condivisione di attività ricreative e culturali	
Esplorazione delle opportunità offerte dal territorio	

Contesti di programmazione e progettazione

La programmazione degli interventi avviene nell'ambito della Conferenza zonale educativa, che individua priorità e orientamento e la progettazione è inserita all'interno dei piani educativi annuali.

La progettazione, per quanto riguarda le azioni zonali e le caratteristiche generali degli interventi, è condivisa all'interno del tavolo tecnico zonale con competenza nell'area infanzia e adolescenza e con lo staff tecnico del Centro La bottega di Geppetto, a cui sono affidate le funzioni tecniche di coordinamento, formazione e consulenza.

I progetti comunali hanno caratteristiche specifiche e articolazioni che rispondono alle esigenze della popolazione target di riferimento.

Le funzioni del coordinamento zonale

- 1. Il coordinamento tecnico che si realizza attraverso il tavolo zonale** si concretizza nel presidio su alcuni aspetti in particolare:
 - analisi e ipotesi di aggiornamento del quadro regolamentare e individuazione dei livelli di responsabilità tra i diversi soggetti coinvolti nella progettazione e nella gestione degli interventi;
 - monitoraggio complessivo sui progetti attivati e loro mappatura annuale;
 - monitoraggio e aggiornamento sull'analisi dei bisogni;
 - elaborazione di ipotesi di ampliamento dell'offerta.
- 2. La consulenza ai progetti comunali** è finalizzata a sostenere la qualità della progettazione affiancando i responsabili dei servizi anche nel sostenere l'azione del soggetto gestore, in particolare nei seguenti ambiti di azione:
 - monitoraggio sulle attività svolte e supporto alla programmazione;
 - analisi di problematiche specifiche emergenti nel servizio;
 - monitoraggio sull'andamento dell'utenza.
- 3. La formazione** degli educatori impegnati nei servizi è progettata e realizzata a livello zonale, attraverso:
 - la rilevazione dei bisogni formativi;
 - l'individuazione dei percorsi annuali da realizzare con particolare attenzione alla specificità del lavoro educativo con gli adolescenti (metodologie, criticità nelle relazioni, documentazione delle esperienze);
 - valorizzazione dello scambio tra educatori sulle esperienze realizzate nei diversi servizi.
- 4. Le funzioni di sistema** hanno l'obiettivo di sostenere la coerenza e la continuità progettuale nella zona, oltre a un lavoro di integrazione con la complessiva rete dei servizi. Si segnalano, in particolare, le seguenti azioni:
 - il sostegno all'identità educativa dei progetti;

- la relazione con gli altri soggetti della rete dei servizi in ambito educativo, formativo, sociale e della prevenzione;
- la sperimentazione di percorsi integrati di progettazione.

I soggetti della relazione

Il coordinamento zonale, nell'ambito delle proprie funzioni, collabora e si confronta con altre aree e servizi del sistema di *governance* e con gli altri soggetti istituzionali impegnati in ambito educativo e formativo, ovvero:

1. le istituzioni scolastiche
2. la rete Informagiovani (orientamento)
3. i centri per l'impiego (diritto/dovere all'istruzione)
4. il tavolo zonale per il diritto allo studio
5. il centro risorse educative e didattiche
6. i servizi dell'Azienda usl 11 attivi nell'ambito della prevenzione primaria
7. l'ufficio comune dei servizi sociali associati.

I contesti e gli strumenti della progettazione integrata

1. **Il Tavolo interistituzionale adolescenza**, nato nell'ambito di una progettazione condivisa (nella fase di definizione del Piano integrato di salute) tra la Conferenza zonale educativa e la Società della salute del Valdarno Inferiore, ha l'obiettivo di una maggiore qualificazione ed efficacia degli interventi finalizzati alla prevenzione primaria del disagio e alla promozione del benessere nell'adolescenza, oltre all'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse disponibili.

L'integrazione della progettualità dovrebbe far conseguire l'obiettivo di sviluppare modelli di *governance* territoriale finalizzati a potenziare le azioni di coordinamento e i rapporti interistituzionali, per la definizione di percorsi di promozione del benessere che vedano lo sviluppo di sinergie tra i diversi soggetti del territorio impegnati in ambito educativo e formativo e sociale.

2. **Il protocollo di intesa per la promozione di azioni rivolte agli adolescenti** per favorire il successo educativo nella scuola e nella comunità è stato elaborato nell'ambito del tavolo interistituzionale e prevede che le iniziative da realizzare negli ambiti di azione di ciascun soggetto, debbano avere come comune obiettivo le indicazioni derivanti dalla progettazione educativa, sociale, sociosanitaria del territorio concordando sull'opportunità di perseguire i propri obiettivi di benessere attraverso metodologie di lavoro che privilegiano:
 - l'utilizzo di metodologie per la rilevazione dei bisogni educativi degli adolescenti,
 - la co-progettazione tra i soggetti interessati,
 - la partecipazione attiva dei soggetti interessati,
 - la promozione delle *life skills*,
 - la valorizzazione dell'educazione tra pari.

Le problematiche emergenti

Alcuni temi possono essere individuati come prioritari nelle prospettive di lavoro all'interno del coordinamento zonale, problematiche strettamente connesse alla gestione dei servizi, alla qualità dei progetti e all'efficacia degli interventi:

- una più puntuale definizione dei livelli di responsabilità da parte del soggetto titolare e da parte del soggetto gestore;
- le metodologie di lavoro per far fronte a una significativa instabilità dei gruppi informali degli utenti nei centri adolescenza;
- la flessibilità progettuale necessaria per rispondere alla fluttuazione degli ambiti di interesse;
- l'elaborazione di strategie di contenimento di comportamenti provocatori e di promozione di relazioni positive nel gruppo dei pari.

Elementi di valore dell'esperienza

Alcuni elementi che caratterizzano l'esperienza rappresentata possono sostenere il valore della scelta realizzata nella zona del Valdarno Inferiore:

- la progressiva e chiara collocazione dei progetti rappresentati in ambito educativo (LR 32/2002 e PIGI);
- il processo graduale di integrazione della progettualità promossa da soggetti istituzionali diversi, evitando sovrapposizioni e confusione dei ruoli;
- la maggiore efficacia complessiva degli interventi e la diversificazione della risposta ai bisogni espressi dagli adolescenti;
- il processo permanente della ricerca di coerenza territoriale nell'offerta educativa non formale.

3.6 L'esperienza del CIAF di Castelfiorentino

Il CIAF di Castelfiorentino è un servizio comunale con sede e strumenti propri. La sua identità si è modificata nel tempo rispondendo in modo sempre più aderente ai bisogni e ai desideri della realtà locale.

Dal 1999 al 2003 il CIAF è stato concepito come un contenitore di attività laboratoriali in orario extrascolastico e come luogo di svolgimento di molteplici iniziative, spesso scollegate tra loro in quanto afferenti a settori diversi (educativo, sociale, formativo, culturale, ambientale, ecc.) e gestite da soggetti "non in rete".

Grazie ai risultati di indagini locali, ai dati regionali e nazionali, alle consultazioni giovanili su scala europea (Libro bianco della Commissione europea *Un nuovo impulso per la gioventù europea*, 2001) e alle elaborazioni di indirizzo prodotte da esperti e accademici è maturato un nuovo orientamento politico-culturale in seno alla Pubblica Amministrazione che ha prodotto scelte educative di alto profilo innovativo e ha impresso cambiamenti importanti alla concezione stessa di "educazione permanente", anticipando, sotto alcuni aspetti, le linee contenute nel Piano d'indirizzo generale integrato della Regione Toscana (PIGI 2006/2010).

Per questo processo, che percorre gli anni dal 2003 ad oggi, è stata determinante la partnership con un soggetto no profit del terzo settore (Kappaerre) dotato di competenze, strumenti e idee e disponibile a compartecipare con risorse proprie alla gestione e allo sviluppo del servizio stesso.

Alcuni principi fondamentali che caratterizzano il CIAF di Castelfiorentino:

- complessità della realtà sociale, multifattorialità delle problematiche e interventi multidisciplinari integrati;
- lavoro in rete: condivisione di finalità, linguaggi e azioni;
- continuità educativa, integrazione degli apprendimenti, valorizzazione del capitale umano;
- metodologie e tecniche in grado di attrarre e di promuovere la partecipazione attiva e responsabile dei diversi target;
- verifica, valutazione e implementazione dei processi;
- esportabilità delle buone pratiche;
- cittadinanza attiva sociale e sviluppo della comunità.

Il CIAF, ambito permanente di progettazione educativa specializzata dotato di un team multiprofessionale, opera con metodi di *ricerca azione*, coinvolgendo attori diversi della comunità e offrendo al territorio "arene deliberative", intese come modalità organizzate di analisi, confronto e valutazione all'interno delle quali i partecipanti sono disponibili a formarsi un'opinione e un giudizio mediante il confronto dialogico dei rispettivi argomenti.

Questo permette di

- costruire relazioni positive tra i target della popolazione favorendo il "fare insieme" (*interazione*), incentivando lo scambio di saperi e costruendo percorsi di progettazione partecipata e gestione corresponsabile;
- rilevare bisogni e desideri, problematiche e risorse del territorio e trasferirli nei contesti di pianificazione, programmazione e progettazione territoriale (*funzione di antenna*).

Il punto di forza che conferisce spessore e riconoscibilità al servizio risiede nella *continuità educativa estesa* che riguarda tutte le fasce e tutte le tipologie di cittadini, che diviene vera e propria sfida quando si tratta di adolescenti e giovani. Su questo terreno di crescita vengono adottati molteplici approcci pedagogici, alcuni dei quali riconosciuti e validati da:

1. Commissione europea (*coaching, peer education*),
2. Organizzazione mondiale della sanità, Regione Toscana e Ufficio scolastico regionale (*life skills education*),
3. Unicef (*strategia della partecipazione*).

Un impianto metodologico soggetto a continua valutazione e implementazione, grazie alla formazione permanente del personale interno e all'integrazione di know-how specialistico, insieme a un'organizzazione del servizio flessibile e adattabile alle esigenze della comu-

nità hanno sviluppato un *processo educativo bottom-up* che "dal basso" ha fatto emergere istanze e allo stesso tempo ha valorizzato e responsabilizzato i target nella ideazione, gestione e sviluppo di attività/progetti, con una conseguente riduzione dei costi sociali.

Il CIAF ha dovuto connotarsi come *polo attrattivo* in grado di intercettare interessi diversificati, spesso inespressi e volubili.

Sono stati attivati servizi quali:

- Eurodesk, ovvero il punto di informazione, orientamento e sostegno per i giovani riguardo alle opportunità in Europa;
- Punto accesso assistito (PAAS), per offrire strumenti e conoscenze a supporto di una maggiore diffusione della Information Communication Technology e per contrastare il *digital divide*;

Sono stati attrezzati spazi per studiare insieme e fare ricerche telematiche, ballare la *breakdance*, suonare in gruppo, visionare film, ecc.

Sono state acquistate strumentazioni tipo: console per Dee Jay, attrezzi da giocare e artista di strada, macchinari per fare riprese e montaggi audio-video, strumenti musicali, giochi di ruolo, palloni da rugby, ecc.

Contemporaneamente ha "rotto gli ormeggi" e si è addentrato nella città con un ludobus colorato, ricco di strumenti e tecniche di animazione sociale e di dialogo interculturale, al fine di informare, stimolare e supportare processi educativi anche in contesti informali (la strada, i giardini, i campetti, i circoli ricreativi, le palestre, ecc.), aumentando la conoscenza del contesto locale e delle relazioni socioeconomico-ambientali.

Così il CIAF ha interpretato il suo mandato di "contenitore di progetti".

Nel tempo si è reso sempre più necessario un raccordo tra tutti i soggetti che operano in ambito educativo, sociale, formativo in grado di generare *condivisione di finalità e linguaggi* e di costruire un modo di *agire in rete*.

Viene istituito un tavolo interistituzionale di coordinamento e un suo gruppo tecnico, attraverso la sottoscrizione di un protocollo di intesa tra Comune, istituzioni scolastiche, Società della salute di Empoli e Azienda USL n. 11, interpretando lo spirito che sta alla base della LR 32/2002 e del PIGI 2006-2010, della legge 328/2000, della LR 41/2005, della legge 104/1992, la legge 53/2003 e in linea con i principi e gli strumenti previsti dalla LR 69/2007.

Gli enti firmatari condividono *azioni* volte a:

- «promuovere il benessere dell'intera comunità, attivando e sostenendo processi di partecipazione diretta e consapevole degli individui, siano essi minori che adulti, sviluppando la cultura della cittadinanza attiva attraverso percorsi integrati di apprendimento lungo tutto l'arco della vita e la valorizzazione del capitale umano».

Le *funzioni* sono stabilite in:

- *pianificazione*, di pertinenza del tavolo di coordinamento;
- *programmazione*, di pertinenza del gruppo tecnico;

- *progettazione*, di pertinenza dei gruppi di progetto formati da network comunitari (ad esempio: scuola - cooperativa sociale - azienda agricola).

Questo sistema accoglie quanto emerge dalla società civile (agenzie di educazione non formale, associazioni di volontariato, soggetti della cooperazione, circoli ricreativi e culturali e altri luoghi di aggregazione informale, ecc.) connettendo punti di osservazione distinti per una rilevazione attenta e dinamica delle problematiche e delle risorse del territorio.

Il CIAF diventa supporto metodologico ai diversi ambiti operativi nel lavoro di confronto, di analisi e di costruzione di strategie territoriali integrate, trasversali e innovative, che collegano i comuni principi educativi alle aree di educazione formale, non formale e informale, che si sviluppano nel tempo scolastico, extrascolastico ed estivo, in un rapporto stretto con il settore sociale e formativo.

Questa posizione strategica conferisce al CIAF di Castelfiorentino funzioni di ricerca e attivazione di risorse (*fundrising*) oltre che di ottimizzazione delle stesse per tutto il territorio comunale.

Il Comune di Castelfiorentino nel 2008, a seguito di confronti diretti e studi approfonditi di buone pratiche esistenti su ampia scala, decide di entrare a far parte dell'associazione internazionale delle Città educative composta da circa 200 realtà dei diversi continenti, mettendo a disposizione la sua esperienza e il suo modello di governance e traendone ispirazione per elaborare nuove politiche di intervento.

Il CIAF svolge, in sintesi, le seguenti funzioni:

1. ricerca e sperimentazione di metodi e tecniche educative in sinergia con le istituzioni, con le altre agenzie (formali e non formali) e con i contesti informali del territorio;
2. supporto al network della Città educativa e al suo sviluppo quali-quantitativo;
3. rilevazione e documentazione della progettualità locale e delle buone pratiche presenti in altri contesti territoriali;
4. informazione, orientamento e consulenza;
5. aggiornamento e formazione.

1. Nota metodologica*

Con l'indagine sui servizi Informagiovani la Regione Toscana ha voluto realizzare un'attività di approfondimento di natura qualitativa, con l'obiettivo di far luce sui modelli organizzativi di riferimento che contraddistinguono questi servizi, sui livelli d'integrazione e coordinamento con gli altri servizi dell'area educativa rivolti ai giovani, sui profili professionali operanti e sulle aree di attività.

La conoscenza di questi fenomeni fornirà alla Regione Toscana e a tutti gli operatori coinvolti, un contributo conoscitivo esaustivo e innovativo del fenomeno in oggetto, garantendo un ottimo livello d'informazione a supporto delle azioni e degli interventi futuri.

Il disegno d'indagine ha previsto l'invio dei questionari di rilevazione a tutti i servizi Informagiovani presenti sul territorio toscano, censiti dal Sistema informativo regionale SIRIA al 31 dicembre 2007.

La rilevazione è stata strutturata in due parti caratterizzate da altrettanti questionari: la prima parte dedicata alle caratteristiche del servizio Informagiovani e la seconda dedicata alle caratteristiche dell'utenza e alla valutazione del servizio.

Il questionario sulle caratteristiche del servizio Informagiovani è stato suddiviso in sei sezioni dedicate a: informazioni generali sul servizio (sezione prevalentemente precompilata con le informazioni provenienti dal SIRIA); attività e risorse professionali; rappresentazione e gestione delle informazioni; promozione del servizio e lavoro di rete; ubicazione, risorse strutturali e strumentali; il monitoraggio dell'utenza.

Il questionario rivolto all'utenza è stato invece suddiviso in due sezioni riguardanti le informazioni generali sull'utente e il grado di soddisfazione dello stesso nei confronti del servizio erogato. Inoltre, si offriva all'utente la possibilità di indicare suggerimenti su eventuali miglioramenti da apportare ai servizi Informagiovani.

La campagna di rilevazione è stata diretta e coordinata dall'Istituto degli Innocenti e ha visto il coinvolgimento dei responsabili degli Informagiovani che avevano il compito di compilare il questionario e di selezionare almeno 20 utenti che accedevano allo stesso servizio nella settimana di rilevazione compresa tra il 10 e il 15 settembre del 2007.

In considerazione del fatto che per i servizi IG coinvolti non esisteva obbligatorietà di risposta, il tasso di copertura ottenuto (76,3%), pari a circa tre Informagiovani su quattro, è da ritenersi più che soddisfacente.

I servizi IG che hanno contribuito alla realizzazione dell'indagine e il numero di questionari rivolti all'utenza compilati sono riportati in appendice.

* Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti, statistici, Istituto degli Innocenti di Firenze.

2. I risultati della ricerca: aspetti quantitativi*

2.1 Il servizio Informagiovani

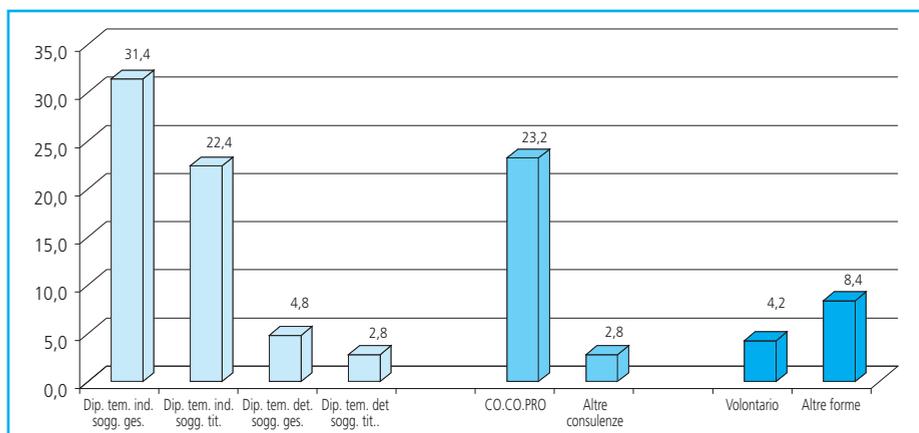
Nei 71 servizi IG che hanno risposto alla rilevazione, risultano impiegati 147 operatori, la maggior parte dei quali, 93 pari al 63,3%, operatori di sportello. Si contano anche 18 coordinatori del servizio (12,2% del totale degli operatori), 17 responsabili del servizio (11,6%), 7 operatori amministrativi (4,8%) e 4 informatici (2,7%).

Per otto figure professionali non sono stati indicati il ruolo e la funzione ricoperti. In media, in ogni servizio Informagiovani sono impiegati poco più di due operatori.

La forma di rapporto di lavoro più comune è quella di personale dipendente (61,4% degli operatori), seguita dalle collaborazioni e consulenze (26%) e da altre forme lavorative (12,6%) che comprendono tra le altre il volontariato (4,2%) e il servizio civile (2,1%).

Tra il personale dipendente è molto frequente il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, sia tra i dipendenti del soggetto gestore (31,4% del totale degli operatori) che tra i dipendenti del soggetto titolare (22,4% del totale degli operatori). Decisamente meno significativa risulta l'incidenza dei dipendenti a tempo determinato (7,6%). Significativa è invece l'incidenza dei collaboratori a progetto tra le forme di collaborazione e consulenza: sono 33 pari al 23,2% del totale delle risorse professionali impiegate.

Figura 1 - Forme di rapporto di lavoro delle risorse professionali impiegate nei servizi Informagiovani. Composizione percentuale



* Valeria Andolfi e Roberto Ricciotti, statistici, Istituto degli Innocenti di Firenze.

Tra le 147 figure professionali coinvolte, 45 pari al 31,3% sono inquadrare come amministrativi, 38 sono educatori (26,4%) e 11 sono formatori (7,6%). Meno coinvolte altre professionalità come lo psicologo (4,2%), il pedagogo (2,8%) e l'informatico (2,8%). A questa domanda, in molti casi i responsabili del servizio non hanno specificato la risposta, affidando alla voce "altro" (23 casi, pari al 23,6% del totale) la descrizione della professionalità dell'operatore.

L'attività prevalente del personale dei servizi Informagiovani è indubbiamente quella di *front office*, in considerazione del fatto che le 147 figure professionali censite nella ricerca realizzano in media ogni settimana circa 1.600 ore di questo tipo di attività. Settimanalmente vengono erogate, in media, dal servizio 2.664 ore, perciò gli operatori dedicano al *front office* il 60% del loro impegno lavorativo.

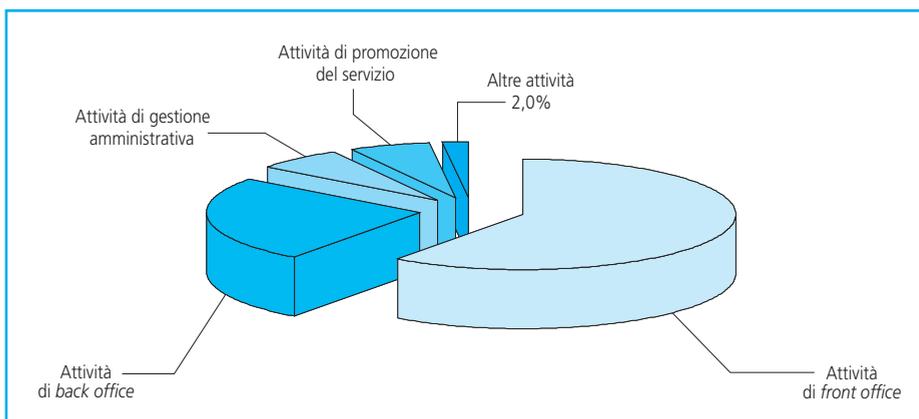
L'attività di *back office*, anche se meno incidente della precedente rispetto al totale delle ore erogate, è comunque molto significativa (in media 672 ore settimanali, pari al 25,2% del totale delle ore erogate).

All'attività amministrativa viene dedicato in media il 6,6% del tempo disponibile, mentre alle attività per la promozione del servizio il 6,2%. Altre tipologie di attività ricoprono appena il 2% del totale delle ore erogate.

Tra le attività non riconducibili a quelle di *front* o *back office* si evidenziano, in maniera più decisa delle altre, gli incontri dibattiti (realizzati in 29 servizi IG), le attività di formazione (realizzate in 18 servizi IG) e i laboratori e le feste/concerti (realizzate entrambe in 13 servizi).

Sia rispetto alla dotazione documentaria-informativa che a quella bibliotecaria, i principali settori di informazione trattati dai servizi Informagiovani sono: il lavoro, la scuola e l'università.

Figura 2 - Composizione percentuale delle ore lavorative settimanali di attività e servizio erogate dai servizi Informagiovani



tà, seguiti dal tempo libero e dall'educazione permanente. Settori di informazione meno approfonditi sono invece quelli che riguardano il servizio civile, il volontariato e l'Eurodesk.

Nello specifico, il settore del lavoro è presente nella dotazione documentaria-informativa di ben 70 servizi Informagiovani (98,6% del totale) e 40 di questi vantano, sempre su questo particolare settore, anche una dotazione bibliotecaria. Rispetto al settore scuola e università, il 90% dei servizi ha al riguardo una dotazione documentaria-informativa, mentre sono 38 i servizi con dotazione bibliotecaria.

In considerazione del materiale informativo a disposizione degli utenti è interessante evidenziare che 48 servizi IG su 71 mettono a disposizione dei ragazzi diversi quotidiani e che nella maggior parte dei casi si tratta di stampa locale. Infatti, tra i 48 servizi citati, 40 dispongono di quotidiani locali, 34 hanno a disposizione quotidiani nazionali e appena 2 hanno la disponibilità di quotidiani internazionali.

Gli utenti dei servizi IG hanno in molti casi anche la possibilità di consultare riviste. Sono 50 i servizi che offrono questa prestazione, prevalentemente indirizzata alle riviste nazionali (47 casi) e locali (22 casi); in 10 servizi Informagiovani è possibile avere a disposizione anche riviste internazionali.

Tra le attività realizzate dal servizio Informagiovani si trova anche quella relativa alla produzione di materiale informativo e di documentazione. Tutti i servizi censiti hanno realizzato questo tipo di attività, affidandosi prevalentemente alla realizzazione di opuscoli informativi (lo fanno 50 servizi su 71, pari al 70,4% del totale), alla cura delle pagine web (48 servizi, pari al 67,6% del totale) e alla realizzazione di schede informative *ad hoc* (47 servizi, pari al 66,2% del totale); meno utilizzati sono i dossier informativi, realizzati in appena 32 servizi.

Uno dei temi rilevanti della ricerca riguardava l'approfondimento sulle eventuali modalità di realizzazione delle attività di promozione del servizio e del lavoro di rete. Dei 71 servizi attivi sul territorio toscano che hanno risposto alla rilevazione, solamente 53, pari a circa tre servizi su quattro, realizzano questo tipo di attività, con frequenza prevalentemente annuale (27% dei casi) o comunque periodica (il 16% di queste attività vengono realizzate non più di due-tre volte l'anno o saltuariamente), mirata soprattutto a studenti e giovani.

Dei 53 servizi che realizzano attività di promozione, 24 si avvalgono della stampa locale, di brochure, locandine o volantini; altri 13 servizi hanno invece a tal scopo organizzato conferenze e altre attività di orientamento, mentre 10 servizi hanno realizzato altri tipi di incontri.

Tra gli obiettivi della ricerca c'era quello di capire se e in quale forma, i servizi Informagiovani adottano forme di raccordo e di lavoro di rete con servizi della stessa area oppure realizzano forme di collaborazione o reti formalmente istituite con altri soggetti o agenzie del territorio.

Tra i 71 servizi censiti, sono 50 (70,4% del totale) quelli che prevedono una forma di raccordo e di lavoro di rete con altri servizi della stessa area, realizzata in 15 casi attraverso incontri periodici di coordinamento, in 14 casi attraverso lo scambio di informazioni su temi generici e ancora in 14 casi attraverso una rete informativa e la condivisione delle fonti.

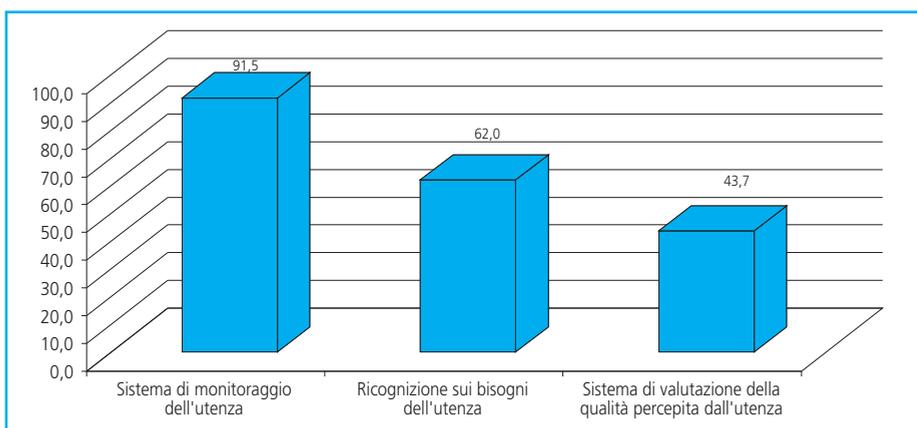
È simile alla precedente, 52 servizi IG su 71 (71,8% del totale), l'incidenza percentuale dei servizi che realizzano forme di collaborazione o reti formalmente istituite con altri soggetti o agenzie del territorio che operano con i giovani. In prevalenza la collaborazione viene realizzata con le agenzie di lavoro interinale (19 casi) oppure tra enti comunali (17 casi). Si contano poi 11 forme di collaborazione tra servizi Informagiovani e associazioni per iniziative giovanili. Meno frequenti sono le collaborazioni con consultori, AUSL e assistenti sociali (3 casi) e con l'Eurodesk (2 casi).

Altra sezione dedicata era quella relativa all'ubicazione del servizio e alle sue risorse strutturali e strumentali. Per ciò che riguarda gli spazi disponibili si rileva che l'82,6% dei servizi che hanno risposto alla rilevazione, ospitano altri servizi o attività, mentre solamente 45 pari al 67,7% del totale dispongono di spazi riservati ad attività dedicate all'utilizzo autonomo da parte dell'utenza. Nella maggior parte dei casi (34 su 71) il servizio Informagiovani è formato da un'unica stanza o al massimo da due (16 casi), mentre sono pochi quelli che godono di spazi più grandi.

Per ciò che riguarda l'organizzazione interna dei servizi è molto significativo il fatto che 65 su 71 (il 91,5%) di questi prevedono un sistema di monitoraggio dell'utenza: in 46 servizi si tratta di un monitoraggio specifico del servizio IG, mentre nei rimanenti casi è condiviso con una pluralità di servizi della stessa area. A tale scopo vengono utilizzate prevalentemente schede cartacee (38 servizi), registri delle presenze (12 servizi), oppure vengono associate tra loro più modalità (11 servizi).

Sono meno, il 62% di quelli censiti, i servizi che prevedono un sistema di ricognizione sui bisogni dell'utenza. Questa percentuale scende ancora di più (43,7%) se si considerano i servizi che prevedono un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza. Per ciò che riguarda la ricognizione sui bisogni dell'utenza, questa viene realizzata attraverso

Figura 3 - Alcune attività realizzate nei servizi Informagiovani. Incidenza percentuale



questionari (in 25 servizi), attraverso relazioni e analisi statistiche dei dati (in 12 servizi) e attraverso colloqui (in 6).

I sistemi di valutazione della qualità percepita dall'utenza si basano prevalentemente sulla somministrazione di questionari (18 servizi), sulla realizzazione di report periodici (6) e sulla somministrazione di schede cartacee (6).

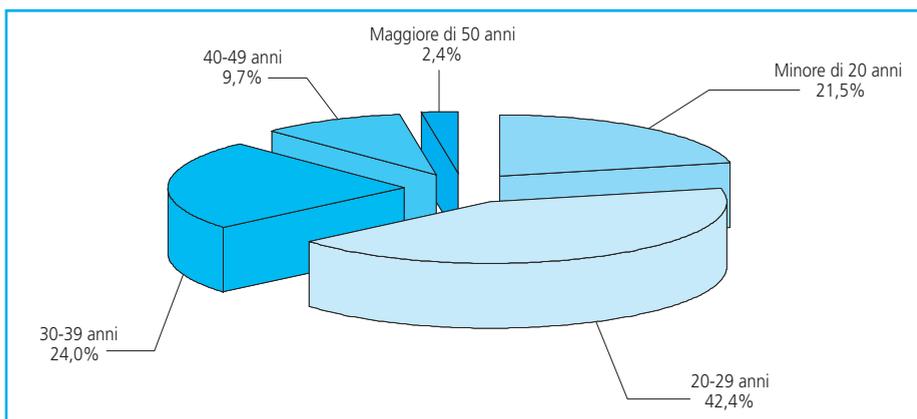
2.2 Le caratteristiche dell'utenza, le modalità di fruizione e la valutazione del servizio

Nei 71 servizi Informagiovani rispondenti alla rilevazione sono state compilate e validate 840 schede utenti, relative a 335 maschi (pari al 39,9% del totale) e 505 femmine (pari al 61,1% del totale). Gli utenti hanno un'età media di circa 27 anni.

La composizione percentuale per età dei maschi e delle femmine è pressoché identica. Complessivamente si registra una forte presenza di ragazzi e ragazze tra i 20 e i 29 anni (sono 354 pari al 42,4% del totale), una discreta presenza di 30-39enni (200 pari al 24% del totale) e di ragazzi e ragazze al di sotto dei 20 anni (179 pari al 21,5%). Anche gli adulti tra i 40 e i 49 anni frequentano i servizi Informagiovani e sono circa il 10% dell'utenza considerata, cui si aggiunge un ulteriore 2,4% di utenza di ultra cinquantenni.

La condizione professionale prevalente degli utenti dei servizi Informagiovani è quella di studente (31,8% dei casi), seguita da quella di disoccupato/in cerca di prima occupazione (21,1%). Il 19,8% degli utenti risultano occupati saltuari e il 16,3% occupati stabili. L'8,9% sono in cerca di occupazione e il 2,2% si trovano in altra situazione da quelle descritte.

Figura 4 - Utenti del servizio Informagiovani per classe d'età. Composizione percentuale



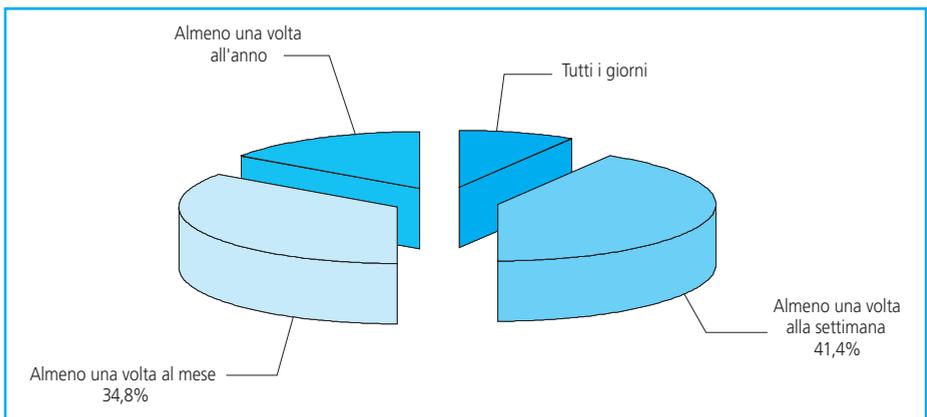
Per la condizione professionale esistono delle piccole differenze di genere. I maschi occupati stabili sono il 19,9%, mentre le femmine nella stessa condizione sono appena il 13,9%. Per contro, i maschi disoccupati in cerca di prima occupazione sono il 18,1%, mentre le femmine il 23,1%.

Differenze di genere che si manifestano anche nel titolo di studio conseguito, soprattutto se si considerano i laureati. Infatti, se tra gli utenti maschi possiedono una laurea il 9,7%, tra le femmine questa percentuale sale addirittura al 17,9%. Nel complesso, gli utenti hanno prevalentemente il diploma di scuola secondaria di secondo grado (45,7%), seguito poi dal diploma di scuola secondaria di primo grado (32,9%), dalla già citata laurea (14,6%), dalla licenza elementare (5,9%) e da nessun titolo di studio (1%).

Tra gli utenti dei servizi Informagiovani, il 41,4% accede al servizio almeno una volta alla settimana, il 34,8% almeno una volta al mese, il 15,3% almeno una volta all'anno e l'8,5% accede al servizio tutti i giorni. I frequentatori più assidui sono gli over 50 e i 30-39enni, in considerazione del fatto che tra i primi (anche se stiamo parlando di numeri relativamente piccoli) il 10% accede al servizio tutti i giorni e il 50% almeno una volta a settimana, mentre tra i 30-39enni il 10,2% accede tutti i giorni e il 48% almeno una volta alla settimana.

La ricerca voleva far luce su quali fossero i motivi di accesso al servizio per verificarne anche la coerenza con la *mission* istituzionale del servizio stesso. I risultati sono certamente interessanti in considerazione del fatto che il 43% degli utenti (45% per le femmine e 40% per i maschi) accede agli Informagiovani per la ricerca di un lavoro. Questa percentuale assume ancora più rilevanza se si considera che il 27,5% degli utenti si rivolge agli Informagiovani per orientarsi al lavoro e il 17,3% per consultare la bacheca "cerco/offro

Figura 5 - Utenti del servizio Informagiovani per frequenza di accesso. Composizione percentuale



lavoro". Motivazioni di accesso al servizio coerenti con la precarietà della situazione professionale citata sopra.

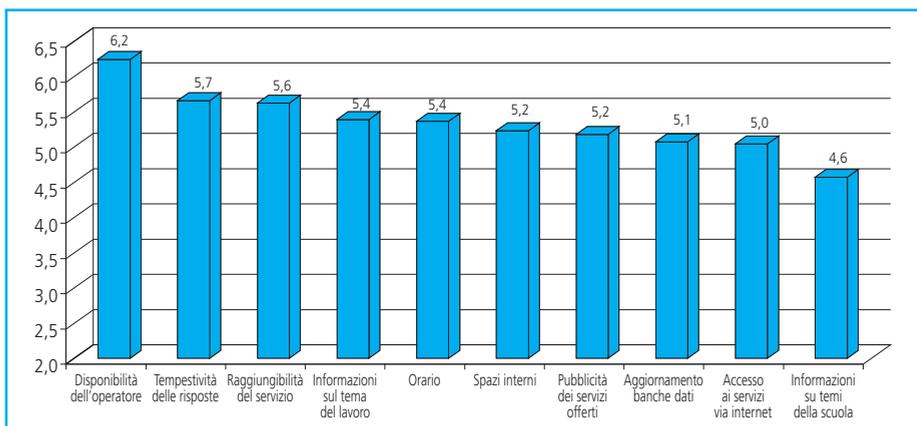
Gli utenti si rivolgono al servizio anche per avere informazioni generali (35,7%), utilizzare postazioni Internet (21,4%) e richiedere informazioni sulle opportunità per il tempo libero (21%).

Gli utenti erano invitati a esprimere un grado di giudizio rispetto al livello di soddisfazione per alcune caratteristiche del servizio, utilizzando una scala progressiva da 1 a 7 (da 1 per niente fino a 7 moltissimo).

Tutte le caratteristiche oggetto di analisi hanno ottenuto una valutazione più che soddisfacente (la media varia da un massimo di 6,2 a un minimo di 4,6), ma emergono alcune considerazioni interessanti. Ai primi due posti della graduatoria per i voti più alti indicati dagli utenti si trovano gli operatori, con valutazioni che vanno da un valore medio di 6,2 per la loro disponibilità a un valore medio di 5,7 per la tempestività delle risposte. Se si considerano le caratteristiche della struttura, le valutazioni scendono leggermente: 5,6 di media per la raggiungibilità del servizio e 5,2 di media per gli spazi interni. Valutazioni che scendono ancor di più se si considera l'offerta del servizio: un valore medio di 5,4 per le informazioni sul tema del lavoro, di 5,4 per gli orari, di 5,2 per la pubblicità dei servizi offerti, di 5,1 per l'aggiornamento delle banche dati, di 5,0 per l'accesso ai servizi via Internet e di 4,6 per le informazioni sui temi della scuola.

Infine, agli utenti è stato chiesto di formulare alcune proposte che potrebbero portare a un miglioramento del servizio erogato. È Internet secondo gli utenti l'elemento che richiede maggiore attenzione: il 34,3% degli utenti chiede un aumento delle postazioni Internet, il 29,9% chiede di potenziare i servizi accessibili tramite Internet e il 15,1% chie-

Figura 6 - Valore medio del livello di soddisfazione degli utenti per alcune caratteristiche del servizio (scala progressiva da 1 a 7)



de addirittura di dotare il servizio Informagiovani di schede *wireless* o cavi di rete per accedere al web con il portatile personale.

C'è poi un buon 27% che chiede di avere la possibilità di ottenere più informazioni sul mondo del lavoro, mentre il 22,3% chiede più informazioni sul tempo libero e l'11% chiede più informazioni sull'ambito sociale. Sono leggermente meno, rispettivamente il 6,1% e il 3,7%, gli utenti che chiedono più informazioni sull'ambiente e sulla salute.

3. Esperienze territoriali a confronto: il contributo di chi opera nei servizi*

3.0 Premessa

Il corso di formazione e aggiornamento progressivo svolto dalla Regione Toscana in questi anni, ha teso a favorire, da parte degli operatori impegnati nell'ambito dell'educazione non formale per l'infanzia, gli adolescenti e i giovani, l'acquisizione di conoscenze e competenze atte a intervenire in modo appropriato nella progettazione e gestione dei servizi dedicati a questa particolare fascia di popolazione; un target caratterizzato da estrema eterogeneità, in continua evoluzione, concentrato in pochi anni dell'arco vitale, la cui qualità rappresenta, per lo sviluppo sostenibile delle comunità, il più importante e trasversale investimento.

L'attenzione posta sul tema "giovani" conferma la necessità di interventi congrui e coordinati tra i bisogni delle giovani generazioni e la necessità della società che veda il proprio sviluppo in funzione della partecipazione attiva di questi al funzionamento dei vari sistemi su cui si fonda.

In questa ottica la Regione Toscana indica, all'interno del PIGI⁴, e nell'ambito non formale, priorità d'intervento in favore dell'educazione e della formazione dei giovani:

- garantire opportunità per perseguire un impegno operativo nella società e acquisire il ruolo di cittadinanza sociale attiva;
- offrire opportunità che prefigurino un protagonismo istituzionale superando il ruolo di destinatari consumatori passivi;
- favorire ruoli operativi e partecipativi dei giovani nell'ideazione e gestione dei progetti, nell'ottica educativa della responsabilizzazione;
- fornire strumenti per gestire opportunità rivolte ai giovani stessi.

* Luciano D'Alessandro, operatore del Centro Informagiovani del Comune di Pisa; Barbara Croci, assessore Politiche giovanili del Comune di Anghiari; Alessandro Bezzini, dirigente settore Servizi alla persona del Comune di Piombino; Graziano Simoncini, responsabile Ufficio giovani del Comune di Piombino; Ilaria Mignanti, coordinatrice Punto Giovani Europa del Comune di Prato.

⁴ Piano di indirizzo generale integrato 2006-2010, suppl. al Bollettino Ufficiale della Regione Toscana, n. 42 del 18 ottobre 2006.

La stessa normativa e la pianificazione regionale definisce gli Informagiovani come “servizi appartenenti all’area dell’educazione non formale”:

- con lo scopo di fornire all’utenza informazioni e consulenza sulle aree d’interesse dei giovani trattando e aggiornando il patrimonio informativo in possesso, e di assolvere, oltre a compiti esclusivamente informativi, anche a funzioni aggregative e di socializzazione, ponendosi quale osservatorio generico sulla condizione giovanile e sulle tendenze;
- caratterizzati da interventi informativi, formativi, di consulenza e orientamento, ricreativi e del tempo libero;
- finalizzati a fornire le più ampie opportunità di apprendimento individuale per favorire l’accrescimento delle proprie conoscenze, specializzazioni e competenze idonee a supportare percorsi e progetti personali, assegnando quindi una missione ampia, ma ben definita, a questa tipologia di servizio.

Il principio che ne emerge è quello di favorire la crescita dei giovani in funzione dell’acquisizione di competenze di tipo manageriale, individuali e collettive, per la definizione e gestione del proprio progetto di vita, all’interno della comunità, utilizzando il metodo del vissuto, spesso meno rilevante in altri contesti formativi ed educativi.

La ricerca sullo “stato” degli Informagiovani della Toscana, su cui si è fondato il corso di aggiornamento, ha fatto emergere alcune particolarità d’interesse per l’esercizio della missione dei servizi, ma ancora più interessanti sono state le testimonianze riportate in aula.

Da un lato, il questionario, impostato su un’immagine standard del servizio IG, ha evidenziato dati oggettivi di funzionamento rilevati su un campione congruo, ma sensibile al problema, dall’altro, l’aula, ha messo in evidenza modalità estremamente diverse di “essere Informagiovani”.

Sono rilevazioni comuni:

- la tendenza alla differenziazione e all’innalzamento della fascia d’utenza degli IG;
- la prevalenza spontanea di alcuni campi d’informazione e la necessità della promozione di altri;
- la rilevazione della necessità espressa di essere “guidati” verso i settori d’interesse.

Le esperienze gestionali in atto, invece, non sono comuni.

La realtà dei servizi IG nel territorio regionale rappresenta modalità estese di gestione e di funzione e comprende:

- Informagiovani altamente organizzati con strutture informative di tipo specialistico, caratterizzati da una forte propensione alla ricerca, alla documentazione e all’informazione/comunicazione, volte alla costruzione di percorsi individuali degli utenti, ambientati in contesti urbani con alta presenza di giovani, anche se non permanente, caratterizzati da ricchezza di servizi, pubblici e privati, e di punti di interesse e opportunità aggregative e ricreative;
- Informagiovani caratterizzati dalla necessità prioritaria di preparare all’informazione, attraverso momenti aggregativi tesi a far esprimere e favorire la costruzione di interessi in particolari target di giovani, ambientati in contesti urbani e rurali con una residenza giovanile limitata e stabile scarsamente dotati di centri di servizio, pubblici e pri-

vati, e di centri d'interesse e aggregazione, dove il fenomeno dell'emigrazione, anche solo ricreativa, è sensibile.

Sul fronte delle attività degli Informagiovani sono emersi, in particolare, alcuni interrogativi.

In merito alla dimensione del servizio per l'orientamento informativo:

- nella ormai consolidata diffusione dell'informazione attraverso la rete telematica, con una miriade di siti e portali dedicati e non, occorre chiedersi quale sarà il ruolo dell'Informagiovani nel mondo informatico. Se è vero che la rete esiste e dilaga, non è sempre vero che i giovani, soprattutto nella fascia delle prima giovinezza, la utilizzino per reperire le informazioni a loro utili; l'eccesso non organizzato di notizie può generare disorientamento, essere un limite all'effettiva conoscenza delle opportunità, o addirittura generare rifiuto verso l'informazione e le sue fonti.

In merito alla capacità di fare informazione:

- l'interesse per i temi dell'Europa e la partecipazione dei giovani alla mobilità all'estero è bassa rispetto alle opportunità disponibili, tuttavia è verificato che quando l'informazione riesce ad arrivare, l'interesse è vivo; da qui la necessità di sviluppare, perfezionare e aggiornare la capacità dei servizi puntando sulla qualità e sul trattamento dell'informazione.

In merito a essere spazio per i giovani:

- è sempre più evidente, dato il tendenziale innalzamento dell'età dei fruitori degli IG, la difficoltà di "arrivare" ai più giovani e che non bastano solo le attività ricreative per promuovere la consapevolezza di essere cittadino attivo.

3.1 Profilo degli Informagiovani

Emergono, dal confronto, comportamenti diversificati delle istituzioni nella rappresentazione della propria capacità di funzione e volontà d'intervento, comportamenti che, in linea progettuale, seguono la metodologia tipica della progettazione sociale quali:

- l'analisi del contesto e rilevazione del problema;
- la definizione degli obiettivi nel rispetto dei principi;
- l'individuazione delle strategie e delle azioni da attuare in relazione agli obiettivi.

L'espressione organizzativa che ne risulta è estremamente differenziata, ma fortemente calata all'interno delle necessità delle comunità, segno evidente che le caratteristiche e le peculiarità socioeconomiche dei luoghi influiscono nella progettazione e realizzazione dei servizi. Una rilevazione ovvia, dato che gli Informagiovani si configurano in modo palese tra i servizi alla persona e quindi in quella gamma di attività volte a soddisfare i bisogni espressi, o latenti, di particolari target della popolazione, in relazione con gli ambienti e le prospettive di vita.

Se gli Informagiovani devono essere utili ai giovani nei vari territori in cui sono presenti, dato che la presenza rappresenta comunque un legame all'espressione del territorio, pare scontato che questi:

- siano dimensionati in stretta relazione con il contesto sociale e istituzionale in cui questi si collocano;
- producano risposte congrue alle domande che dal territorio emergono.

Anche riflettendo sui dati del questionario, richiamati per sommi capi, emerge una importante funzione del servizio Informagiovani, che si pone al centro della relazione tra giovani e istituzione con posizione privilegiata nel:

- recepire bisogni e rilevare modificazioni di stili, tendenze e caratteristiche del target;
- essere veicolo per l'informazione interna verso le istituzioni, per l'analisi e la progettazione condivisa delle proposte d'intervento;
- realizzare progettualità;
- condurre le attività di relazione e d'intervento con l'utenza.

E ancora, in questa ottica di connotazione all'interno di un territorio, l'Informagiovani non può non essere nodo della rete dei servizi per i giovani, e di comunità, più in generale; i temi trattati dagli IG spaziano dallo studio, al lavoro, all'Europa, al volontariato, al tempo libero, e ognuno di questi temi è tenuto da soggetti titolari di funzioni specifiche in ambito locale, e questi sono soggetti privilegiati dell'invio di "segnali" per il funzionamento di una comunità che possa ritenersi educante e coordinata.

In questo contesto di rete è anche opportuno individuare l'utenza e valutare gli interventi degli IG sempre in funzione dei contesti in cui questi si integrano; le esperienze segnalano la richiesta di servizi da parte di cittadini certamente non appartenenti alla "categoria giovani".

Occorre precisare che l'Informagiovani – pur premettendo, per quanto detto finora, che non può essere esclusivo – deve comunque rispondere alla propria missione specialistica rivolgendosi quindi in modo mirato al target giovanile individuato dalla Regione Toscana. Eventualmente, le ripetute richieste che esulano dalla missione, mettendo in evidenza eventuali lacune del sistema o intercettando necessità emergenti dalla popolazione indistinta, devono essere trattate:

- rispondendo comunque ai cittadini, con il possibile intervento d'informazione/orientamento verso altri e specializzati servizi, in funzione dell'intervento di base che gli è proprio e della non esclusività del servizio;
- inviando informazioni agli enti preposti, per favorire la rilevazione dei problemi e lo studio delle soluzioni idonee a rispondere a tali esigenze.

Anche in questi casi, l'Informagiovani assume un ruolo rilevante come soggetto attivo della rete di comunità. Dalla rilevazione dei problemi, si riproducono gli interventi di analisi, riprogettazione, coordinamento.

3.2 I punti di forza e i punti di debolezza degli Informagiovani

La rappresentazione, in aula, delle esperienze presentate, ha evidenziato 4 modi diversi di intendere e di realizzare un servizio IG mentre gli interventi dei partecipanti hanno rilevato un contesto ancora più differenziato.

Tra le debolezze denunciate si ritrova molto frequentemente quella di non disporre di una sede appropriata alla tipologia di servizio, o addirittura in alcuni casi si registra proprio la mancanza di una sede. Emerge in modo chiaro che, essendo l'IG un ambiente di relazione, non può non identificarsi che in un luogo fisico idoneo in cui espletare la propria funzione, anche se "l'ambiente che attrae" è quello che si fa riconoscere per la qualità della relazione e per il livello di gestione dell'informazione/comunicazione nei confronti dei giovani.

Inoltre, la "home" dell'Informagiovani, cioè gli operatori e il contesto spazio-temporale in cui lavorano, non esprimono tutti lo stesso grado di soddisfazione: sono frequenti una scarsa attenzione e coinvolgimento da parte degli enti e delle istituzioni. Inoltre, la motivazione degli operatori è fattore imprescindibile dal risultato del servizio, direttamente proporzionale al grado di considerazione del valore della loro opera.

Opinioni diverse emergono invece sulla promiscuità della sede.

Le esperienze comunicate fanno rilevare che, individuando l'Informagiovani un nodo della rete dei servizi per i giovani, e comunque dei servizi alla città, avere contatti privilegiati con soggetti partner può rappresentare un arricchimento nella costruzione e cura dell'ambiente e della sua capacità di richiamare e gestire contatti.

Gli Informagiovani, di fatto, hanno specializzato nel tempo le proprie azioni su più livelli, moltiplicando i contatti, all'interno dei territori, espandendo attenzioni oltre i confini, per poter essere sempre il punto di riferimento e di catalizzazione di quanto è intorno a i giovani, per i giovani, e dei giovani. In questo percorso la competenza degli operatori ha giocato e gioca un ruolo di eccezionale importanza: saper generare curiosità e offrire interventi adeguati e mirati, individuali e collettivi, che colpiscano la soddisfazione dei giovani, significa non solo fare informazione e orientamento, ma motivare i giovani a costruire propri percorsi di vita e di partecipazione all'interno della società.

Il punto di forza dell'Informagiovani è da identificarsi proprio nel ruolo specializzato di vicinanza ai giovani, e nella posizione di nodo della rete all'interno di un sistema educativo/informativo territoriale, che vede coinvolte tutte le realtà che hanno contatti con questi: enti pubblici e privati, associazionismo, istituzioni scolastiche ed educative.

3.3 Il futuro degli Informagiovani

C'è il rischio reale che il divario sociale tra i giovani si giochi oggi sulla loro capacità di sapersi informare, di stare nei tempi e di sapersi relazionare alle opportunità.

L'Informagiovani è da ritenersi un ottimo strumento, nell'area dell'educazione non formale, per la promozione e la gestione degli interventi dedicati alla crescita, al sostegno e all'ingresso dei giovani all'interno del sistema di comunità, per la specializzazione delle proprie attitudini, la realizzazione delle proprie scelte, la costruzione e il consolidamento del proprio futuro ruolo sociale. Lo sviluppo dell'Informagiovani è quindi da prevedere tutto all'interno della rete dei servizi della comunità, nella conferma della missione che la Regione Toscana ha chiaramente e congruamente indicato.

Le esperienze rappresentate dimostrano che le progettualità che le sorreggono, e le necessità che emergono per potenziare ed elevare la qualità della loro attività, rispondono a due criteri operativi fondamentali:

- cooperare con soggetti che curano gli interessi dei giovani, in una logica strutturale d'educazione sociale;
- finalizzare l'attività all'acquisizione di competenze, quali strumenti per la spendibilità di un titolo di "cittadino partecipe e consapevole" che nessuna istituzione educativa rilascia.

L'Informagiovani, quindi, come un servizio a "doppio senso di circolazione", catalizzatore non selettivo ma specializzato, nella gestione della relazione informale, costruttiva, tra i giovani e la società.

APPENDICE

1. Progetti di continuità educativa

Tavola 1.1 - Progetti di continuità educativa a titolarità pubblica e privata. Regione Toscana. Anni 2005-2007

Anni	Progetti di continuità educativa		
	pubblico	privato	totale
2005	208	3	211
2006	190	10	200
2007	231	4	235

Tavola 1.2 - Progetti di continuità educativa per soggetto titolare e soggetto gestore. Regione Toscana. Anni 2005-2007

Soggetto titolare	Soggetto gestore pubblico				Soggetto gestore privato		
	Comune	Comuni associati	altro ente pubblico	totale	associazione/cooperativa	altri privati	totale
anno 2005							
Comune	82	9	4	95	95	-	95
Comuni associati	1	4	-	5	7	-	7
Altro ente pubblico	-	-	6	6	-	-	-
Totale pubblici	83	13	10	106	102	-	102
Soggetti privati	1	-	-	1	1	1	2
Totale	84	13	10	107	103	1	104
anno 2006							
Comune	79	7	4	90	85	-	85
Comuni associati	-	2	-	2	11	-	11
Altro ente pubblico	-	-	2	2	-	-	-
Totale pubblici	79	9	6	94	96	-	96
Soggetti privati	4	-	2	6	3	1	4
Totale	83	9	8	100	99	1	100
anno 2007							
Comune	105	5	4	114	93	3	96
Comuni associati	-	3	-	3	13	-	13
Altro ente pubblico	-	-	1	1	4	-	4
Totale pubblici	105	8	5	118	110	3	113
Soggetti privati	1	-	-	1	2	1	3
Totale	106	8	5	119	112	4	116

**Tavola 1.3 - Progetti di continuità educativa per soggetto titolare e soggetto gestore.
Regione Toscana. Valori percentuali - Anni 2005-2007**

Soggetto titolare	Soggetto gestore pubblico				Soggetto gestore privato		
	Comune	Comuni associati	altro ente pubblico	totale	associazione/ cooperativa	altri privati	totale
anno 2005							
Comune	43,2	4,7	2,1	50,0	50,0	-	50,0
Comuni associati	8,3	33,3	-	41,7	58,3	-	58,3
Altro ente pubblico	-	-	100,0	100,0	-	-	-
Totale pubblici	39,9	6,3	4,8	51,0	49,0	-	49,0
Soggetti privati	33,3	-	-	33,3	33,3	33,3	66,7
Totale	39,8	6,2	4,7	50,7	48,8	0,5	49,3
anno 2006							
Comune	45,1	4,0	2,3	51,4	48,6	-	48,6
Comuni associati	-	15,4	-	15,4	84,6	-	84,6
Altro ente pubblico	-	-	100,0	100,0	-	-	-
Totale pubblici	41,6	4,7	3,2	49,5	50,5	-	50,5
Soggetti privati	40,0	-	20,0	60,0	30,0	10,0	40,0
Totale	41,5	4,5	4,0	50,0	49,5	0,5	50,0
anno 2007							
Comune	50,0	2,4	1,9	54,3	44,3	1,4	45,7
Comuni associati	-	18,8	-	18,8	81,3	-	81,3
Altro ente pubblico	-	-	20,0	20,0	80,0	-	80,0
Totale pubblici	45,5	3,5	2,2	51,1	47,6	1,3	48,9
Soggetti privati	25,0	-	-	25,0	50,0	25,0	75,0
Totale	45,1	3,4	2,1	50,6	47,7	1,7	49,4

Tavola 1.4 - Progetti di continuità educativa per provincia e titolarità. Anni 2005-2007

Province	Titolarità		totale
	pubblici	privati	
anno 2005			
Arezzo	33	-	33
Firenze	40	-	40
Grosseto	19	-	19
Livorno	15	-	15
Lucca	21	1	22
Massa-Carrara	9	-	9
Pisa	26	1	27
Pistoia	23	1	24
Prato	14	-	14
Siena	8	-	8
Totale Toscana	208	3	211
anno 2006			
Arezzo	23	-	23
Firenze	34	-	34
Grosseto	19	-	19
Livorno	14	1	15
Lucca	21	1	22
Massa-Carrara	7	-	7
Pisa	27	7	34
Pistoia	23	1	24
Prato	14	-	14
Siena	8	-	8
Totale Toscana	190	10	200
anno 2007			
Arezzo	30	-	30
Firenze	43	1	44
Grosseto	19	-	19
Livorno	16	1	17
Lucca	23	-	23
Massa-Carrara	7	-	7
Pisa	42	1	43
Pistoia	25	1	26
Prato	16	-	16
Siena	10	-	10
Totale Toscana	231	4	235

Tavola 1.5 - Numero di attività, utenti e contatti dei progetti di continuità educativa per la classe d'età dei destinatari. Regione Toscana - Anni 2005-2007

Anni Destinatari	Attività	Utenti	Contatti
infanzia (inferiore 7 anni)			
2005	136	7.127	59.270
2006	135	7.417	85.123
2007	140	9.346	94.740
adolescenza (7-14 anni)			
2005	412	20.509	240.408
2006	380	21.915	229.268
2007	397	28.485	290.867
giovani (15 anni e oltre)			
2005	130	8.075	142.891
2006	115	6.668	54.042
2007	141	8.194	47.624

**Tavola 1.6 - Attività, utenti e contatti dei progetti educativi per destinatari e provincia.
Anni 2005-2007**

Province	Infanzia (inferiore 7 anni)			Adolescenza (7-14 anni)			Giovani (15 anni e oltre)		
	numero attività	utenti	contatti	numero attività	utenti	contatti	numero attività	utenti	contatti
anno 2005									
Arezzo	5	393	642	26	1.027	15.826	4	205	1.170
Firenze	45	1.784	15.472	141	6.985	80.040	26	773	23.386
Grosseto	5	69	366	55	1.904	15.258	2	178	2.300
Livorno	25	760	4.966	57	2.292	22.337	60	3.572	93.876
Lucca	11	1.209	7.616	22	1.672	26.073	6	1.586	11.348
Massa-Carrara	14	598	18.300	31	1.307	23.438	5	179	255
Pisa	10	547	2.362	35	2.660	33.001	19	1.098	8.014
Pistoia	16	1.570	8.668	13	623	12.663	4	467	2.517
Prato	3	146	674	11	1.359	8.037	4	17	25
Siena	2	51	204	21	680	3.735	-	-	-
Totale Toscana	136	7.127	59.270	412	20.509	240.408	130	8.075	142.891
anno 2006									
Arezzo	4	391	7.970	17	863	25.023	3	33	90
Firenze	33	1.057	14.367	101	4.404	47.277	21	1.029	20.423
Grosseto	5	89	1.810	56	1.975	13.214	1	145	1.200
Livorno	27	1.047	12.486	51	2.426	37.841	55	2.383	10.807
Lucca	16	1.686	16.553	38	5.578	22.815	10	1.619	13.690
Massa-Carrara	14	640	19.560	24	1.113	20.522	3	95	120
Pisa	9	587	2.965	41	3.507	41.279	12	926	6.076
Pistoia	22	1.594	6.663	18	694	13.119	4	404	1.448
Prato	4	203	834	8	454	3.278	4	14	14
Siena	1	123	1.915	26	901	4.900	2	20	174
Totale Toscana	135	7.417	85.123	380	21.915	229.268	115	6.668	54.042
anno 2007									
Arezzo	6	316	3.064	27	1.192	31.830	9	281	1.257
Firenze	36	1.370	19.660	103	5.547	55.893	26	1.064	9.915
Grosseto	6	100	1.320	58	2.449	14.052	1	145	1.200
Livorno	16	803	20.091	30	2.373	59.646	58	2.905	20.896
Lucca	16	1.590	14.922	36	5.422	27.044	11	1.978	4.970
Massa-Carrara	15	557	17.017	24	1.244	28.001	6	415	450
Pisa	8	581	3.612	54	4.306	46.265	13	699	6.164
Pistoia	23	1.646	10.597	25	1.880	14.343	3	99	1.532
Prato	3	89	875	11	477	3.772	7	84	370
Siena	11	2.294	3.582	29	3.595	10.021	7	524	870
Totale Toscana	140	9.346	94.740	397	28.485	290.867	141	8.194	47.624

Tavola 1.6 - segue

Province	Numero attività	Utenti	Contatti	Numero medio utenti per attività	Numero medio contatti per attività
anno 2005					
Arezzo	35	1.625	17.638	46,4	503,9
Firenze	212	9.542	118.898	45,0	560,8
Grosseto	62	2.151	17.924	34,7	289,1
Livorno	142	6.624	121.179	46,6	853,4
Lucca	39	4.467	45.037	114,5	1.154,8
Massa-Carrara	50	2.084	41.993	41,7	839,9
Pisa	64	4.305	43.377	67,3	677,8
Pistoia	33	2.660	23.848	80,6	722,7
Prato	18	1.522	8.736	84,6	485,3
Siena	23	731	3.939	31,8	171,3
Totale Toscana	678	35.711	442.569	52,7	652,8
anno 2006					
Arezzo	24	1.287	33.083	53,6	1.378,5
Firenze	155	6.490	82.067	41,9	529,5
Grosseto	62	2.209	16.224	35,6	261,7
Livorno	133	5.856	61.134	44,0	459,7
Lucca	64	8.883	53.058	138,8	829,0
Massa-Carrara	41	1.848	40.202	45,1	980,5
Pisa	62	5.020	50.320	81,0	811,6
Pistoia	44	2.692	21.230	61,2	482,5
Prato	16	671	4.126	41,9	257,9
Siena	29	1.044	6.989	36,0	241,0
Totale Toscana	630	36.000	368.433	57,1	584,8
anno 2007					
Arezzo	42	1.789	36.151	42,6	860,7
Firenze	165	7.981	85.468	48,4	518,0
Grosseto	65	2.694	16.572	41,4	255,0
Livorno	104	6.081	100.633	58,5	967,6
Lucca	63	8.990	46.936	142,7	745,0
Massa-Carrara	45	2.216	45.468	49,2	1.010,4
Pisa	75	5.586	56.041	74,5	747,2
Pistoia	51	3.625	26.472	71,1	519,1
Prato	21	650	5.017	31,0	238,9
Siena	47	6.413	14.473	136,4	307,9
Totale Toscana	678	46.025	433.231	67,9	639,0

Tavola 1.7 - Attività, utenti e contatti dei progetti educativi per la classe d'età dei destinatari e tipo di attività. Regione Toscana - Anni 2005-2007

Tipologie di attività	Infanzia (inferiore 7 anni)			Adolescenza (7-14 anni)			Giovani (15 anni e oltre)		
	numero attività	utenti	contatti	numero attività	utenti	contatti	numero attività	utenti	contatti
anno 2005									
Centri estivi e campi solari	20	1.134	12.982	59	2.862	27.336	5	220	3.752
Laboratori arti manuali e creative	21	2.125	6.804	63	4.397	62.179	40	2.320	54.646
Attività sportive	-	-	-	21	933	10.526	3	60	440
Escursioni e visite guidate	2	66	1.767	13	507	4.310	-	-	-
Corsi di lingua	1	4	35	2	24	128	1	10	18
Gruppi incontro	-	-	-	5	191	3.495	4	370	3.469
Altro	92	3.798	37.682	249	11.595	132.434	77	5.095	80.566
Totale	136	7.127	59.270	412	20.509	240.408	130	8.075	142.891
anno 2006									
Centri estivi e campi solari	39	2.156	34.239	83	4.658	57.933	5	237	4.556
Laboratori arti manuali e creative	24	2.530	12.482	98	6.077	79.635	37	2.122	21.353
Attività sportive	4	293	2.934	20	1.038	11.123	4	232	2.940
Escursioni e visite guidate	2	82	1.938	18	723	2.818	1	25	25
Corsi di lingua	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gruppi incontro	3	133	222	13	1.101	10.505	10	429	4.637
Altro	63	2.223	33.308	148	8.318	67.254	58	3.623	20.531
Totale	135	7.417	85.123	380	21.915	229.268	115	6.668	54.042
anno 2007									
Centri estivi e campi solari	47	2.525	36.599	93	5.941	64.076	9	561	2.272
Laboratori arti manuali e creative	28	2.098	12.834	108	5.751	70.671	40	1.935	10.207
Attività sportive	4	301	3.529	23	1.073	28.397	3	175	7.300
Escursioni e visite guidate	3	113	2.101	19	1.032	3.522	1	20	92
Corsi di lingua	-	-	-	3	154	164	3	183	272
Gruppi incontro	3	151	434	13	1.085	14.339	17	724	12.950
Altro	55	4.158	39.243	138	13.449	109.698	68	4.596	14.531
Totale	140	9.346	94.740	397	28.485	290.867	141	8.194	47.624

Tavola 1.7 - segue

Tipologie di attività	Numero attività	Utenti	Contatti	Numero medio utenti per attività	Numero medio contatti per attività
anno 2005					
Centri estivi e campi solari	84	4.216	44.070	50,2	524,6
Laboratori arti manuali e creative	124	8.842	123.629	71,3	997,0
Attività sportive	24	993	10.966	41,4	456,9
Escursioni e visite guidate	15	573	6.077	38,2	405,1
Corsi di lingua	4	38	181	9,5	45,3
Gruppi incontro	9	561	6.964	62,3	773,8
Altro	418	20.488	250.682	49,0	599,7
Totale	678	35.711	442.569	52,7	652,8
anno 2006					
Centri estivi e campi solari	127	7.051	96.728	55,5	761,6
Laboratori arti manuali e creative	159	10.729	113.470	67,5	713,6
Attività sportive	28	1.563	16.997	55,8	607,0
Escursioni e visite guidate	21	830	4.781	39,5	227,7
Corsi di lingua	-	-	-	-	-
Gruppi incontro	26	1.663	15.364	64,0	590,9
Altro	269	14.164	121.093	52,7	450,2
Totale	630	36.000	368.433	57,1	584,8
anno 2007					
Centri estivi e campi solari	149	9.027	102.947	60,6	690,9
Laboratori arti manuali e creative	176	9.784	93.712	55,6	532,5
Attività sportive	30	1.549	39.226	51,6	1.307,5
Escursioni e visite guidate	23	1.165	5.715	50,7	248,5
Corsi di lingua	6	337	436	56,2	72,7
Gruppi incontro	33	1.960	27.723	59,4	840,1
Altro	261	22.203	163.472	85,1	626,3
Totale	678	46.025	433.231	67,9	639,0

Tavola 1.8 - Costi dei progetti di continuità educativa per provincia - Anni 2005-2007

Province	Costo totale (€)	di cui costo per operatori (€)	Costo medio per progetto (€)	% costo operatori sul totale
anno 2005				
Arezzo	760.087	389.040	23.032,9	51,2
Firenze	1.379.754	536.227	34.493,9	38,9
Grosseto	448.425	235.521	23.601,3	52,5
Livorno	904.546	563.762	60.303,1	62,3
Lucca	880.109	569.945	40.005,0	64,8
Massa-Carrara	317.495	233.182	35.277,2	73,4
Pisa	3.067.084	1.498.835	113.595,7	48,9
Pistoia	616.225	421.771	25.676,0	68,4
Prato	141.467	97.999	10.104,8	69,3
Siena	275.187	82.561	34.398,4	30,0
Totale Toscana	8.790.379	4.628.843	41.660,6	52,7
anno 2006				
Arezzo	402.843	222.383	17.514,9	55,2
Firenze	1.035.650	522.663	30.460,3	50,5
Grosseto	425.788	242.388	22.409,9	56,9
Livorno	946.856	601.739	63.123,7	63,6
Lucca	635.971	502.985	28.907,8	79,1
Massa-Carrara	105.510	70.560	15.072,9	66,9
Pisa	901.236	478.496	26.506,9	53,1
Pistoia	499.883	418.887	20.828,5	83,8
Prato	153.534	97.706	10.966,7	63,6
Siena	420.574	97.361	52.571,8	23,1
Totale Toscana	5.527.845	3.255.168	27.639,2	58,9
anno 2007				
Arezzo	734.717	511.856	24.490,6	69,7
Firenze	1.297.618	653.381	29.491,3	50,4
Grosseto	387.642	260.348	20.402,2	67,2
Livorno	1.203.839	728.311	70.814,1	60,5
Lucca	868.412	476.294	37.757,0	54,8
Massa-Carrara	154.266	98.142	22.038,0	63,6
Pisa	1.240.459	621.975	28.847,9	50,1
Pistoia	674.863	519.769	25.956,3	77,0
Prato	230.125	104.449	14.382,8	45,4
Siena	575.528	373.696	57.552,8	64,9
Totale Toscana	7.367.469	4.348.221	31.350,9	59,0

2. Servizi Informagiovani

**Tavola 2.1 - Servizi Informagiovani a titolarità pubblica e privata. Regione Toscana.
Anni 2005-2007**

Anni	Servizi Informagiovani		
	pubblico	privato	totale
2005	96	1	97
2006	101	1	102
2007	103	2	105

**Tavola 2.2 - Utenti e contatti dei servizi Informagiovani. Regione Toscana.
Anni 2005-2007**

Anni	Utenti	Contatti	Numero medio utenti per servizio	Numero medio contatti per servizio
2005	114.247	231.457	1.178	2.386,2
2006	148.545	299.085	1.456	2.932,2
2007	153.429	353.257	1.461	3.364,4

Tavola 2.3 - Servizi Informagiovani per soggetto titolare e provincia - Anni 2005-2007

Province	Soggetto titolare		totale
	pubblici	privati	
anno 2005			
Arezzo	14	-	14
Firenze	12	-	12
Grosseto	5	-	5
Livorno	11	1	12
Lucca	11	-	11
Massa-Carrara	4	-	4
Pisa	32	-	32
Pistoia	3	-	3
Prato	1	-	1
Siena	3	-	3
Totale Toscana	96	1	97
anno 2006			
Arezzo	17	-	17
Firenze	12	-	12
Grosseto	5	-	5
Livorno	12	1	13
Lucca	11	-	11
Massa-Carrara	3	-	3
Pisa	34	-	34
Pistoia	3	-	3
Prato	1	-	1
Siena	3	-	3
Totale Toscana	101	1	102
anno 2007			
Arezzo	18	-	18
Firenze	11	-	11
Grosseto	6	-	6
Livorno	12	2	14
Lucca	11	-	11
Massa-Carrara	3	-	3
Pisa	34	-	34
Pistoia	4	-	4
Prato	1	-	1
Siena	3	-	3
Totale Toscana	103	2	105

**Tavola 2.4 - Servizi Informagiovani per soggetto titolare e soggetto gestore.
Regione Toscana. Anni 2005-2007**

Soggetto titolare	Soggetto gestore pubblico				Soggetto gestore privato		
	Comune	Comuni associati	altro ente pubblico	totale	associazione/ cooperativa	altri privati	totale
anno 2005							
Comune	48	2	-	50	30	6	36
Comuni associati	3	4	-	7	3	-	3
Altro ente pubblico	-	-	-	-	-	-	-
Totale pubblici	51	6	-	57	33	6	39
Soggetti privati	1	-	-	1	-	-	-
Totale	52	6	-	58	33	6	39
anno 2006							
Comune	48	2	-	50	35	5	40
Comuni associati	2	4	-	6	5	-	5
Altro ente pubblico	-	-	-	-	-	-	-
Totale pubblici	50	6	-	56	40	5	45
Soggetti privati	1	-	-	1	-	-	-
Totale	51	6	-	57	40	5	45
anno 2007							
Comune	49	2	-	51	35	7	42
Comuni associati	2	4	-	6	4	-	4
Altro ente pubblico	-	-	-	-	-	-	-
Totale pubblici	51	6	-	57	39	7	46
Soggetti privati	2	-	-	2	-	-	-
Totale	53	6	-	59	39	7	46

**Tavola 2.5 - Servizi Informagiovani per soggetto titolare e soggetto gestore.
Regione Toscana. Valori percentuali - Anni 2005-2007**

Soggetto titolare	Soggetto gestore pubblico				Soggetto gestore privato		
	Comune	Comuni associati	altro ente pubblico	totale	associazione/ cooperativa	altri privati	totale
anno 2005							
Comune	55,8	2,3	-	58,1	34,9	7,0	41,9
Comuni associati	30,0	40,0	-	70,0	30,0	-	30,0
Altro ente pubblico	-	-	-	-	-	-	-
Totale pubblici	53,1	6,3	-	59,4	34,4	6,3	40,6
Soggetti privati	100,0	-	-	100,0	-	-	-
Totale	53,6	6,2	-	59,8	34,0	6,2	40,2
anno 2006							
Comune	53,3	2,2	-	55,6	38,9	5,6	44,4
Comuni associati	18,2	36,4	-	54,5	45,5	-	45,5
Altro ente pubblico	-	-	-	-	-	-	-
Totale pubblici	49,5	5,9	-	55,4	39,6	5,0	44,6
Soggetti privati	100,0	-	-	100,0	-	-	-
Totale	50,0	5,9	-	55,9	39,2	4,9	44,1
anno 2007							
Comune	52,7	2,2	-	54,8	37,6	7,5	45,2
Comuni associati	20,0	40,0	-	60,0	40,0	-	40,0
Altro ente pubblico	-	-	-	-	-	-	-
Totale pubblici	49,5	5,8	-	55,3	37,9	6,8	44,7
Soggetti privati	100,0	-	-	100,0	-	-	-
Totale	50,5	5,7	-	56,2	37,1	6,7	43,8

Tavola 2.6 - Attività svolte nei servizi Informagiovani per provincia - Anni 2005-2007

Province	Attività			% front office	% back office	% gestione banche dati
	front office	back office	gestione banche dati			
anno 2005						
Arezzo	12	12	8	85,7	85,7	57,1
Firenze	11	10	6	91,7	83,3	50,0
Grosseto	3	3	2	60,0	60,0	40,0
Livorno	11	9	6	91,7	75,0	50,0
Lucca	11	11	6	100,0	100,0	54,5
Massa-Carrara	3	2	3	75,0	50,0	75,0
Pisa	28	23	24	87,5	71,9	75,0
Pistoia	2	1	2	66,7	33,3	66,7
Prato	1	1	1	100,0	100,0	100,0
Siena	3	3	1	100,0	100,0	33,3
Totale Toscana	85	75	59	87,6	77,3	60,8
anno 2006						
Arezzo	15	16	10	88,2	94,1	58,8
Firenze	12	11	7	100,0	91,7	58,3
Grosseto	3	3	2	60,0	60,0	40,0
Livorno	12	11	8	92,3	84,6	61,5
Lucca	11	11	7	100,0	100,0	63,6
Massa-Carrara	3	2	3	100,0	66,7	100,0
Pisa	32	29	27	94,1	85,3	79,4
Pistoia	2	1	2	66,7	33,3	66,7
Prato	1	1	1	100,0	100,0	100,0
Siena	3	3	1	100,0	100,0	33,3
Totale Toscana	94	88	68	92,2	86,3	66,7
anno 2007						
Arezzo	16	17	11	88,9	94,4	61,1
Firenze	11	10	5	100,0	90,9	45,5
Grosseto	5	5	4	83,3	83,3	66,7
Livorno	13	12	9	92,9	85,7	64,3
Lucca	11	11	6	100,0	100,0	54,5
Massa-Carrara	3	2	3	100,0	66,7	100,0
Pisa	32	26	26	94,1	76,5	76,5
Pistoia	2	1	3	50,0	25,0	75,0
Prato	1	1	1	100,0	100,0	100,0
Siena	3	3	1	100,0	100,0	33,3
Totale Toscana	97	88	69	92,4	83,8	65,7

**Tavola 2.7 - Utenti e contatti nei servizi Informagiovani per tipo di servizio e provincia.
Anni 2005-2007**

Province	Lavoro		Formazione		Tempo libero	
	utenti	contatti	utenti	contatti	utenti	contatti
anno 2005						
Arezzo	3.574	7.673	883	1.588	4.979	13.247
Firenze	5.648	15.909	3.190	5.405	3.630	9.498
Grosseto	3.498	6.890	922	1.089	530	820
Livorno	6.175	10.612	1.605	3.106	1.060	1.927
Lucca	3.450	21.233	920	3.980	802	4.777
Massa-Carrara	1.048	1.178	447	510	243	323
Pisa	4.004	10.981	1.267	2.654	571	1.552
Pistoia	1.625	4.552	349	757	75	107
Prato	2.000	3.000	1.000	2.000	500	1.500
Siena	4.055	4.339	3.354	3.392	90	90
Totale Toscana	35.077	86.367	13.937	24.481	12.480	33.841
anno 2006						
Arezzo	8.761	16.060	3.799	7.553	9.117	20.143
Firenze	5.585	16.745	3.041	5.471	4.633	11.298
Grosseto	4.742	6.094	1.002	1.145	547	1.164
Livorno	7.760	12.807	1.598	3.704	1.313	2.828
Lucca	12.455	22.500	1.425	3.373	2.069	5.594
Massa-Carrara	1.092	1.227	481	554	319	397
Pisa	3.880	12.626	1.458	4.264	1.000	2.875
Pistoia	1.795	4.707	328	730	80	146
Prato	2.500	3.400	1.700	2.600	800	1.800
Siena	2.114	2.471	1.532	1.585	59	76
Totale Toscana	50.684	98.637	16.364	30.979	19.937	46.321
anno 2007						
Arezzo	9.064	17.348	3.366	6.715	9.135	18.904
Firenze	7.565	41.114	2.989	10.496	3.836	7.192
Grosseto	4.904	7.206	1.045	1.189	657	1.441
Livorno	9.684	15.608	1.879	3.458	1.749	2.889
Lucca	15.061	30.350	1.869	4.994	2.296	6.105
Massa-Carrara	1.220	1.408	536	566	297	320
Pisa	4.324	15.105	1.578	4.366	1.167	3.207
Pistoia	2.335	6.316	378	810	110	206
Prato	2.500	3.900	1.700	3.000	800	1.800
Siena	2.126	2.733	1.535	1.594	305	441
Totale Toscana	58.783	141.088	16.875	37.188	20.352	42.505

Tavola 2.7 - segue

Province	Servizio civile/militare		Scuola e università		Associazionismo e volontariato	
	utenti	contatti	utenti	contatti	utenti	contatti
anno 2005						
Arezzo	395	522	1.256	1.851	489	729
Firenze	687	1.342	3.008	6.680	1.620	2.228
Grosseto	109	160	233	418	59	86
Livorno	384	483	1.287	2.186	607	1.703
Lucca	298	1.267	802	1.639	152	568
Massa-Carrara	128	175	151	205	85	124
Pisa	779	1.570	590	919	175	494
Pistoia	125	179	204	519	42	54
Prato	100	500	700	1.500	500	1.000
Siena	112	112	1.415	1.429	210	210
Totale Toscana	3.117	6.310	9.646	17.346	3.939	7.196
anno 2006						
Arezzo	661	2.617	2.527	6.607	1.457	3.784
Firenze	719	1.481	2.626	6.434	1.672	2.531
Grosseto	114	165	261	408	57	84
Livorno	469	810	1.627	2.607	443	917
Lucca	412	1.041	837	1.727	165	404
Massa-Carrara	116	163	156	207	98	124
Pisa	754	1.504	592	1.462	189	691
Pistoia	87	168	247	468	80	190
Prato	300	600	1.200	2.000	700	1.000
Siena	70	70	246	278	193	208
Totale Toscana	3.702	8.619	10.319	22.198	5.054	9.933
anno 2007						
Arezzo	540	2.595	2.428	6.408	1.392	3.852
Firenze	651	1.377	2.814	10.532	1.728	2.250
Grosseto	130	187	233	386	58	87
Livorno	358	877	960	2.131	417	766
Lucca	340	1.012	585	2.257	208	785
Massa-Carrara	89	97	210	352	63	100
Pisa	618	1.713	669	1.691	226	679
Pistoia	117	218	297	543	95	215
Prato	300	800	1.500	2.000	900	1.000
Siena	77	77	283	328	218	508
Totale Toscana	3.220	8.953	9.979	26.628	5.305	10.242

Tavola 2.7 - segue

Province	Europa e altri progetti europei		Altri servizi		Totale	
	utenti	contatti	utenti	contatti	utenti	contatti
anno 2005						
Arezzo	203	267	4.059	7.007	15.838	32.884
Firenze	2.377	5.721	3.239	3.895	23.399	50.678
Grosseto	224	226	849	849	6.424	10.538
Livorno	298	477	4.657	9.023	16.073	29.517
Lucca	293	1.613	12.375	14.873	19.092	49.950
Massa-Carrara	10	15	1.240	1.240	3.352	3.770
Pisa	168	254	1.422	3.680	8.976	22.104
Pistoia	21	25	602	1.431	3.043	7.624
Prato	2.000	3.000	700	1.000	7.500	13.500
Siena	802	808	512	512	10.550	10.892
Totale Toscana	6.396	12.406	29.655	43.510	114.247	231.457
anno 2006						
Arezzo	487	1.375	9.924	21.444	36.733	79.583
Firenze	1.411	6.886	2.996	7.078	22.683	57.924
Grosseto	206	209	1.190	1.708	8.119	10.977
Livorno	252	290	4.867	10.858	18.329	34.821
Lucca	368	1.162	14.053	18.360	31.784	54.161
Massa-Carrara	10	15	977	977	3.249	3.664
Pisa	60	93	743	4.039	8.676	27.554
Pistoia	28	36	591	1.601	3.236	8.046
Prato	3.000	4.000	1.000	1.500	11.200	16.900
Siena	317	328	5	439	4.536	5.455
Totale Toscana	6.139	14.394	36.346	68.004	148.545	299.085
anno 2007						
Arezzo	348	1.305	11.606	23.653	37.879	80.780
Firenze	1.603	6.209	3.229	6.833	24.415	86.003
Grosseto	206	210	1.563	2.414	8.796	13.120
Livorno	197	418	7.299	12.211	22.543	38.358
Lucca	374	927	4.834	17.031	25.567	63.461
Massa-Carrara	25	30	1.218	1.218	3.658	4.091
Pisa	68	100	722	4.338	9.372	31.199
Pistoia	33	56	591	1.601	3.956	9.965
Prato	3.600	4.000	1.000	3.000	12.300	19.500
Siena	282	296	117	803	4.943	6.780
Totale Toscana	6.736	13.551	32.179	73.102	153.429	353.257

Tavola 2.8 - Operatori dei Servizi Informagiovani per tipologia di contratto e provincia. Anni 2005-2007

Province	Operatori					
	Totale operatori	di cui a tempo indeterminato	di cui a tempo determinato	di cui in servizio civile	di cui in stages	di cui volontari
anno 2005						
Arezzo	29	6	10	7	2	1
Firenze	30	10	13	0	1	0
Grosseto	7	1	5	0	0	0
Livorno	24	11	6	0	0	7
Lucca	35	2	25	2	6	0
Massa-Carrara	5	3	0	0	0	2
Pisa	33	26	2	4	0	0
Pistoia	39	3	0	0	0	0
Prato	9	1	4	2	2	0
Siena	19	4	2	0	1	10
Totale Toscana	230	67	67	15	12	20
anno 2006						
Arezzo	44	7	23	9	3	1
Firenze	31	10	13	0	1	0
Grosseto	7	6	1	0	0	0
Livorno	51	10	14	3	0	11
Lucca	35	2	25	2	6	0
Massa-Carrara	5	3	0	0	0	2
Pisa	43	33	3	4	1	0
Pistoia	5	3	0	0	0	0
Prato	16	2	3	4	2	5
Siena	19	2	4	0	1	4
Totale Toscana	256	78	86	22	14	23
anno 2007						
Arezzo	48	8	24	9	4	2
Firenze	32	10	16	0	1	0
Grosseto	15	9	2	4	0	0
Livorno	61	11	14	2	0	8
Lucca	39	2	29	5	3	0
Massa-Carrara	4	3	0	0	0	1
Pisa	41	31	5	2	1	0
Pistoia	7	5	0	0	0	0
Prato	16	2	2	2	2	4
Siena	19	2	4	0	1	4
Totale Toscana	282	83	96	24	12	19

Tavola 2.9 - Costi nei servizi Informagiovani per provincia - Anni 2005-2007

Province	Costo totale (€)	di cui costo per operatori (€)	Costo medio per progetto (€)	% costo operatori sul totale
anno 2005				
Arezzo	249.790	185.692	17.842,1	74,3
Firenze	437.753	350.288	36.479,4	80,0
Grosseto	135.650	60.000	27.130,0	44,2
Livorno	324.657	234.309	27.054,8	72,2
Lucca	320.589	274.805	29.144,5	85,7
Massa-Carrara	48.000	24.200	12.000,0	50,4
Pisa	2.202.067	176.695	68.814,6	8,0
Pistoia	1.062.990	1.042.990	354.330,0	98,1
Prato	103.967	103.967	103.967,0	100,0
Siena	81.313	40.604	27.104,3	49,9
Totale Toscana	4.966.776	2.493.550	51.203,9	50,2
anno 2006				
Arezzo	429.337	368.426	25.255,1	85,8
Firenze	375.354	306.436	31.279,5	81,6
Grosseto	130.650	60.000	26.130,0	45,9
Livorno	264.431	174.688	20.340,8	66,1
Lucca	237.781	204.863	21.616,5	86,2
Massa-Carrara	46.000	22.200	15.333,3	48,3
Pisa	1.021.895	235.780	30.055,7	23,1
Pistoia	1.570.000	987.650	523.333,3	62,9
Prato	n.i.	n.i.	n.i.	-
Siena	103.096	57.962	34.365,3	56,2
Totale Toscana	4.178.544	2.418.005	40.966,1	57,9
anno 2007				
Arezzo	427.749	375.261	23.763,8	87,7
Firenze	213.008	195.856	19.364,4	91,9
Grosseto	41.500	25.436	6.916,7	61,3
Livorno	228.688	162.065	16.334,9	70,9
Lucca	341.606	266.724	31.055,1	78,1
Massa-Carrara	51.300	44.285	17.100,0	86,3
Pisa	888.448	149.220	26.130,8	16,8
Pistoia	1.253.000	987.650	313.250,0	78,8
Prato	130.000	80.000	130.000,0	61,5
Siena	20.852	n.i.	6.950,7	-
Totale Toscana	3.596.151	2.286.497	34.249,1	63,6

n.i. = non indicato

1. Il servizio CIAF

Tavola 1.1 - Servizi CIAF, progetti e attività realizzate

	v.a.
Servizi CIAF che hanno aderito alla rilevazione	47
Progetti in corso al 31/12/2007	115
Attività previste (e non) nei progetti	242

Tavola 1.2 - Servizi CIAF secondo il numero di progetti in corso al 31/12/2007

Progetti	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
1 progetto	28	59,6
2 progetti	8	17,0
3 progetti	5	10,6
5 progetti	2	4,3
Più di 5 progetti	4	8,5
Totale	47	100,0
<i>Numero medio progetti a servizio</i>	<i>2,4</i>	-

Tavola 1.3 - Servizi CIAF che dispongono di una sede per le attività amministrative di direzione e coordinamento secondo la tipologia

Sede	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
No	19	40,4
Sì	28	59,6
Se sì:		
<i>Sede ad uso esclusivo del servizio CIAF</i>	5	10,6
<i>Sede ad uso promiscuo con altri servizi/uffici comunali</i>	20	42,6
<i>Altro</i>	3	6,4
Totale	47	100,0

Tavola 1.4 - Servizi CIAF che dispongono di spazi riservati per lo svolgimento delle attività previste nei progetti secondo la tipologia

Sede	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
No	8	17,0
Sì	39	83,0
Se sì:		
<i>Spazi interni</i>	11	23,4
<i>Spazi esterni</i>	0	0,0
<i>Entrambi</i>	28	59,6
Se sì: (a risposta multipla)		
<i>Spazi per attività ad uso esclusivo del servizio CIAF</i>	14	29,8
<i>Spazi per attività ad uso promiscuo con altri servizi/uffici comunali</i>	24	51,1
<i>Altro</i>	8	17,0
Totale	47	100,0

Tavola 1.5 - Servizi CIAF secondo il numero di computer a disposizione

Computer	Servizi CIAF	
	computer	di cui con collegamento a internet
Nessun computer	18	-
1	8	4
2	8	8
3	4	4
5	4	3
6	2	2
9	3	3
Totale	47	24
<i>Numero medio computer a Servizio</i>	<i>2,0</i>	<i>1,8</i>

Tavola 1.6 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi CIAF per ruolo e funzione

Ruolo e funzione	v.a.	Operatori	
		in % sul totale	numero medio operatore per servizio
Educatore	67	32,7	1,43
Responsabile	29	14,1	0,62
Coordinatore	24	11,7	0,51
Animatore	24	11,7	0,51
Operatore amministrativo	22	10,7	0,47
Insegnante	7	3,4	0,15
Psicologo	5	2,4	0,11
Formatore	2	1,0	0,04
Informatico	1	0,5	0,02
Altro	24	11,7	0,51
Totale	205	100,0	4,36

Tavola 1.7 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi CIAF secondo la forma di rapporto di lavoro

Forma di rapporto di lavoro	Operatori			
	v.a.	in % sul totale	in % secondo il tipo di rapporto	numero medio operatore per servizio
Personale dipendente	99	51,0	100,0	2,11
Dipendente a tempo indeterminato del soggetto titolare	46	23,7	46,5	0,98
Dipendente a tempo determinato del soggetto titolare	5	2,6	5,1	0,11
Dipendente a tempo indeterminato del soggetto gestore	26	13,4	26,3	0,55
Dipendente a tempo determinato del soggetto gestore	22	11,3	22,2	0,47
Collaborazioni e consulenze	77	39,7	100,0	1,64
CO.CO.PRO del soggetto titolare	5	2,6	6,5	0,11
CO.CO.PRO del soggetto gestore	29	14,9	37,7	0,62
Collaboratore occasionale del soggetto titolare	10	5,2	13,0	0,21
Collaboratore occasionale del soggetto gestore	14	7,2	18,2	0,30
Collaboratore professionale del soggetto titolare	5	2,6	6,5	0,11
Collaboratore professionale del soggetto gestore	9	4,6	11,7	0,19
Consulente del soggetto titolare	3	1,5	3,9	0,06
Consulente del soggetto gestore	2	1,0	2,6	0,04
Altre forme	18	9,3	100,0	0,38
Tirocinante	0	0,0	0,0	0,00
Servizio civile	7	3,6	38,9	0,15
Stagista	0	0,0	0,0	0,00
Volontario	6	3,1	33,3	0,13
Altro	5	2,6	27,8	0,11
<i>non risposta</i>	11	-	-	-
Totale	205	100,0	-	4,36

Tavola 1.8 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi CIAF secondo la formazione/professionalità

Formazione/ Professionalità	Operatori		
	v.a.	in % sul totale	numero medio operatore per servizio
Educatore	74	38,1	1,57
Amministrativo	51	26,3	1,09
Psicologo	11	5,7	0,23
Formatore	5	2,6	0,11
Pedagogista	5	2,6	0,11
Psicopedagogista	1	0,5	0,02
Altro	47	24,2	1,00
non risposta	11	-	-
Totale	205	100,0	4,36

Tavola 1.9 - Servizi CIAF che realizzano attività di informazione agli utenti e ai soggetti pubblici

Attività	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
Non realizzano attività di informazione	15	31,9
Realizzano attività di informazione	32	68,1
<i>di cui per tipologia di destinatari</i>		
<i>Famiglie, ragazzi, scuole e altre associazioni</i>	19	40,4
<i>Tutti i possibili utenti</i>	9	19,1
<i>Giovani e ragazzi</i>	4	8,5
Totale	47	100,0

Tavola 1.10 - Servizi CIAF secondo la frequenza di realizzazione delle attività di informazione agli utenti e ai soggetti pubblici

Frequenza	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale dei Servizi che realizzano attività di informazione
Annuale	4	12,9
2 volte l'anno	4	12,9
Più di 2 volte l'anno	9	29,0
Mensile	1	3,2
Periodica	4	12,9
In relazione alle attività svolte <i>non risposta</i>	9 1	29,0 -
Totale	32	100,0

Tavola 1.11 - Servizi CIAF secondo le modalità e gli strumenti di realizzazione delle attività di informazione agli utenti e ai soggetti pubblici

Modalità e strumenti	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale dei Servizi che realizzano attività di informazione
Incontri diretti e materiale cartaceo	11	35,5
Internet, documentazione cartacea, brochure	11	35,5
Depliant e comunicati stampa	9	29,0
<i>non risposta</i>	1	-
Totale	32	100,0

Tavola 1.12 - Servizi CIAF che realizzano forme di collaborazione o reti con altri soggetti o agenzie che operano su infanzia, adolescenza e famiglia

	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
Nessuna forma di collaborazione	20	42,6
Realizzano forme di collaborazione	27	57,4
Totale	47	100,0

Tavola 1.13 - Servizi CIAF che effettuano una ricognizione sui bisogni dell'utenza secondo le modalità di ricognizione

Attività	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
Nessuna ricognizione sui bisogni	10	21,3
Ricognizione sui bisogni	37	78,7
<i>di cui secondo la modalità</i>		
<i>Colloqui e questionari</i>	28	59,6
<i>Gruppo di tutoraggio</i>	4	8,5
<i>Incontri informali</i>	4	8,5
<i>non risposta</i>	1	2,1
Totale	47	100,0

Tavola 1.14 - Servizi CIAF secondo le fonti di finanziamento

Finanziamenti	Servizi CIAF	
	v.a.	in % sul totale
Comune	36	76,6
Regione	29	61,7
Compartecipazione delle famiglie	8	17,0
Provincia	2	4,3
Fund rising	2	4,3
Altre fondazioni	2	4,3
Unione europea	1	2,1
Italia	1	2,1
Altro	1	2,1

2. I progetti CIAF

Tavola 2.1 - Progetti CIAF secondo il soggetto gestore

Soggetto gestore	Progetti	
	v.a.	in % sul totale
Mista (comune + altri)	37	33,9
Comune	23	21,1
Comuni associati	5	4,6
Cooperativa	26	23,9
Associazione	16	14,7
Privato	2	1,8
<i>non risposta</i>	6	-
Totale	115	100,0

Tavola 2.2 - Progetti CIAF secondo le aree di intervento

Aree di intervento	Progetti	
	v.a.	in % sul totale
Infanzia	66	57,4
Famiglie	55	47,8
Adolescenza	32	27,8
Giovani	31	27,0
<i>non risposta</i>	2	-

Tavola 2.3 - Progetti CIAF secondo il numero di attività previste

Numero attività	Progetti	
	v.a.	in % sul totale
0	4	3,5
1	64	55,7
2	18	15,7
3	10	8,7
4	9	7,8
5	5	4,3
6	1	0,9
8	1	0,9
10	1	0,9
13	1	0,9
15	1	0,9
Totale	115	100,0
<i>Numero medio attività a progetto</i>	<i>2,1</i>	<i>-</i>

Tavola 2.4 - Progetti CIAF secondo i costi totali di gestione

Costi totali di gestione (in €)	Progetti	
	v.a.	in % sul totale
< di 1.000,00	20	19,0
da 1.000,00 a 5.000,00	16	15,2
da 5.000,00 a 10.000,00	15	14,3
da 10.000,00 a 15.000,00	8	7,6
da 15.000,00 a 20.000,00	8	7,6
da 20.000,00 a 25.000,00	2	1,9
da 25.000,00 a 30.000,00	5	4,8
da 30.000,00 a 35.000,00	3	2,9
da 35.000,00 a 40.000,00	8	7,6
da 40.000,00 a 50.000,00	6	5,7
> di 50.000,00	14	13,3
<i>non risposta</i>	<i>10</i>	<i>-</i>
Totale	115	100,0

Tavola 2.5 - Costi medi di gestione secondo le voci di spesa

Voci di spesa	Costi medi (in €)	
	€	in % sul costo totale medio
Costo totale medio ^(a)	23.077,4	-
<i>di cui</i>		
<i>Personale</i>	12.721,8	55,1
<i>Acquisto servizi</i>	6.053,7	26,2
<i>Costi indiretti (direzione, coordinamento, amministrazione, ecc...)</i>	2.095,6	9,1
<i>Materiali</i>	1.551,6	6,7
<i>Utenze</i>	603,2	2,6
<i>Affitti</i>	51,5	0,2

^(a) Il dato è riferito a 99 progetti sui quali è stato possibile calcolare la ripartizione di spesa

3. Le attività dei progetti CIAF

Tavola 3.1 - Attività dei progetti CIAF secondo la realizzazione

	Attività	
	v.a.	in % sul totale
Prevista e realizzata	220	92,1
Non prevista ma realizzata	10	4,2
Prevista e non realizzata	9	3,8
<i>non risposta</i>	3	-
Totale	242	100,0

Tavola 3.2 - Attività dei progetti CIAF secondo la tipologia

Tipologia di attività	Attività	
	v.a.	in % sul totale
Laboratorio arti creative	36	15,0
Laboratorio altre attività extrascolastiche	33	13,8
Laboratorio di teatro, musica, lettura, lingue	33	13,8
Attività educative e ludiche	29	12,1
Attività estiva	28	11,7
Attività per adulti	27	11,3
Incontri e dibattiti	16	6,7
Attività sportiva e all'aria aperta	15	6,3
Supporto scolastico	12	5,0
Proiezione e produzione video	3	1,3
Altre attività	8	3,3
<i>non risposta</i>	2	-
Totale	242	100,0

Tavola 3.3 - Attività dei progetti CIAF secondo la ricorrenza

	Attività	
	v.a.	in % sul totale
Ricorrente	178	79,5
Non ricorrente	46	20,5
<i>non risposta</i>	18	-
Totale	242	100,0

Tavola 3.4 - Destinatari delle attività dei progetti CIAF per classe d'età e genere

Classe d'età	Genere				totale	
	maschio		femmina			
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
3-6 anni	2.385	51,0	2.294	49,0	4.679	100,0
7-14 anni	5.967	50,9	5.761	49,1	11.728	100,0
15-17 anni	1.121	56,6	861	43,4	1.982	100,0
18-29 anni	373	57,4	277	42,6	650	100,0
Adulti	1.111	30,8	2.496	69,2	3.607	100,0
Totale	10.957	48,4	11.689	51,6	22.646	100,0

Tavola 3.5 - Attività dei progetti CIAF che hanno previsto un sistema di monitoraggio dell'utenza secondo le modalità

Monitoraggio utenza	Attività	
	v.a.	in % sul totale
Attività che non hanno previsto un sistema di monitoraggio dell'utenza	81	33,5
Attività che hanno previsto un sistema di monitoraggio dell'utenza	161	66,5
<i>di cui secondo la modalità</i>		
<i>Registro presenze dati anagrafici</i>	48	19,8
<i>Schede di iscrizione cartacee</i>	44	18,2
<i>Questionari, colloqui, domande di ammissione</i>	31	12,8
<i>Schede di iscrizione e registro presenza</i>	26	10,7
<i>Schede di iscrizione cartacee e on line</i>	12	5,0
Totale	242	100,0

Tavola 3.6 - Attività dei progetti CIAF che hanno previsto un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza secondo le modalità

Valutazione qualità	Attività	
	v.a.	in % sul totale
Attività che non hanno previsto un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza	107	44,2
Attività che hanno previsto un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza	135	55,8
<i>di cui secondo la modalità</i>		
<i>Questionari di valutazione sulla qualità</i>	55	22,7
<i>Colloqui informali, incontri, focus group</i>	52	21,5
<i>Valutazione intermedia e finale</i>	18	7,4
<i>Livello di presenze e grado di coinvolgimento</i>	9	3,7
<i>non risposta</i>	1	0,4
Totale	242	100,0



Regione Toscana



Istituto degli Innocenti

Indagine sui CIAF della Regione Toscana

La Regione Toscana promuove un approfondimento sui CIAF presenti in Toscana da realizzarsi con la collaborazione dell'Istituto degli Innocenti nell'ambito delle attività del Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza (LR 31/2000).

Il progetto di indagine deriva dall'esigenza di integrare il quadro conoscitivo ad oggi disponibile attraverso il SIRIA, con uno studio di natura qualitativa che metta in evidenza l'organizzazione, il livello di integrazione e coordinamento con gli altri servizi dell'area educativa rivolti ai giovani, i profili professionali operanti e le aree di attività.

Il questionario proposto è articolato in tre sezioni:

1. Relativa alla struttura per le realtà dove il CIAF è identificabile in un servizio;
2. Relativa ai **progetti** in corso; il numero di questionari da compilare sarà uguale al numero di progetti CIAF attivi, come risultanti nel SIRIA alla data di riferimento del 31.12.2007;
3. Relativa alle **attività**; per ogni progetto verranno compilati tanti questionari attività per quante di queste sono previste nel progetto;

Unitamente al questionario è richiesta, a cura del Responsabile del CIAF, la stesura di una **relazione illustrativa** di max. 3 cartelle predisposta secondo la seguente traccia:

- Bisogni e motivazioni che hanno portato all'apertura del CIAF, modalità operative di lavoro e contesti di realizzazione;
- Ambiti prioritari di intervento del CIAF;
- Descrizione e valutazione del sistema delle relazioni con gli altri soggetti del territorio (criticità e punti di forza) con particolare riferimento al rapporto tra educativo e sociale nell'ambito d'azione del CIAF;
- Riguardo alle eventuali attività educative estive del CIAF, indicare: come il CIAF coordina e/o gestisce il progetto, se esiste continuità con gli altri progetti realizzati nel corso dell'anno e la qualifica del personale impiegato.

1. Informazioni generali sul servizio CIAF

1. Nome del CIAF _____

2. Comune in cui ha sede il CIAF _____

3. Responsabile _____

4. Comuni associati _____

5. Il servizio CIAF ha una sede (per le attività amministrative e di segreteria, di direzione e coordinamento):

sì no

5.1. Se sì, specificare:

sede ad uso esclusivo del servizio CIAF

sede ad uso promiscuo con altri servizi/uffici comunali

altro (specificare) _____

5.2. Il servizio CIAF dispone di spazi riservati per lo svolgimento delle attività previste nei progetti?

sì no

5.2.1. Se sì, indicare se sono:

spazi interni spazi esterni entrambi

5.2.2. Se sì, indicare se sono:

spazi per attività ad uso esclusivo del servizio CIAF

spazi per attività ad uso promiscuo con altri servizi/uffici comunali

altro (specificare) _____

5.3. Computer a disposizione del servizio CIAF:

n° di cui collegati ad internet n°

6. In caso di appalto del servizio (o parti di esso) all'esterno, specificare in quale misura e la natura delle attività affidate _____

7. Risorse professionali impiegate complessivamente nel servizio CIAF:

Attività e risorse professionali	Operatore				
	1	2	3	4	5
Ruolo/Funzione ^(a)					
Forma di rapporto di lavoro ^(b)					
Formazione/ Professionalità ^(c)					

NOTE:

^(a) Specificare: Responsabile (A1), Coordinatore (A2), Operatore amministrativo (A3), Informatico (A4), Animatore (A5), Educatore (A6), Insegnante (A7), Formatore (A8), Psicologo (A9), Altro (A10).

^(b) Specificare: **Personale dipendente** - Dipendente a tempo indeterminato del soggetto titolare (B1), Dipendente a tempo determinato del soggetto titolare (B2), Dipendente a tempo determinato del soggetto gestore (B3), Dipendente a tempo determinato del soggetto gestore (B4). **Collaborazioni e consulenze** - Collaboratore a progetto CO.CO.PRO del soggetto titolare (B5), Collaboratore a progetto CO.CO.PRO del soggetto gestore (B6) Collaboratore occasionale del soggetto titolare (B7), Collaboratore occasionale del soggetto gestore (B8), Collaboratore professionale del soggetto titolare (B9), Collaboratore professionale del soggetto gestore (B10), Consulente del soggetto titolare (B11), Consulente del soggetto gestore (B12). **Altre forme** - Tirocinante (B13) Servizio civile (B14), Stagista (B15), Volontario (B16), Altro (B17).

^(c) Specificare se: Amministrativo (C1), Educatore (C2), Formatore (C3), Pedagogista (C4), Psicologo (C5), Psicopedagogista (C6), Altro (C7).

8. Il CIAF realizza attività di informazione agli utenti e ai soggetti pubblici?

sì no

se sì, indicare:

a chi è rivolta _____

la frequenza _____

le modalità e gli strumenti _____

9. Esistono forme di collaborazione o reti formalmente istituite con altri soggetti o agenzie che operano su infanzia, adolescenza e famiglia?

sì no

Se sì, indicare quali, con quali soggetti e come operano _____

10. Specificare le fonti di finanziamento del servizio CIAF e indicarne la relativa incidenza percentuale (*sono possibili più risposte*):

Unione europea incidenza in % sul totale delle fonti di finanziamento: _____%

Italia incidenza in % sul totale delle fonti di finanziamento: _____%

Regione incidenza in % sul totale delle fonti di finanziamento: _____%

Provincia incidenza in % sul totale delle fonti di finanziamento: _____%

Comune incidenza in % sul totale delle fonti di finanziamento: _____%

Fund rising incidenza in % sul totale delle fonti di finanziamento: _____%

Altro *specificare:* _____ incidenza in %: _____%

11. Viene effettuata una ricognizione sui bisogni dell'utenza?

sì no

Se sì, con quali modalità?

12. L'elaborazione dei progetti da parte del servizio CIAF avviene all'interno del Piano educativo di zona?

sì no

specificarne le modalità

2. I progetti CIAF (compilare una scheda per ogni progetto)

1. Nome del progetto _____

2. Responsabile del progetto _____

3. Soggetto gestore:

- Comune Comuni associati Associazione
 Cooperativa Privato Mista (Comune + altri)

4. Quali sono le aree di intervento del progetto?

- Infanzia Giovani Adolescenza Famiglie

5. Numero di attività previste? N° _____

6. Ore di lavoro destinate al progetto per tipologia di operatore:

Tipologia	Indicare con una "x" la presenza nel progetto	N° ore di lavoro destinate al progetto
Responsabile		
Coordinatore		
Operatore amministrativo		
Informatico		
Animatore		
Educatore		
Insegnante		
Formatore		
Tirocinante		
Volontario		
Altro specificare: _____		

7. Costo di gestione totale del progetto	€ _____,00	di cui:
<i>costi di personale</i>		€ _____,00
<i>costi per acquisto servizi</i>		€ _____,00
<i>costi per utenze</i>		€ _____,00
<i>costi per materiali</i>		€ _____,00
<i>costi per affitti</i>		€ _____,00
<i>costi indiretti (direzione, coordinamento, amministrazione, ecc...)</i>		€ _____,00

3. Le attività (compilare una scheda per ogni attività)

- a. Nome del progetto di riferimento _____
- b. Nome dell'attività _____
- b1. attività prevista e realizzata
- b2. attività prevista e non realizzata
- b3. attività non prevista ma realizzata
- c. Tipologia di attività _____
- c1. descrivere in modo sintetico le motivazioni e il contesto che hanno indotto alla realizzazione di questa attività:
- _____
- c2. descrivere in modo sintetico obiettivi/risultati attesi, articolazione e contenuti:
- _____

c3. l'attività in oggetto è:

attività ricorrente attività non ricorrente

d. Luogo/contesto in cui si svolge l'attività: _____

e. Destinatari dell'attività:

3-6 anni *di cui:* *maschi* *femmine*

7-14 anni *di cui:* *maschi* *femmine*

15-17 anni *di cui:* *maschi* *femmine*

18-29 anni *di cui:* *maschi* *femmine*

Adulti *di cui:* *maschi* *femmine*

f. Esiste un sistema di monitoraggio dell'utenza?

sì no

se sì, descrivere le modalità (compilazione di schede cartacee, registro, ecc.) e le principali caratteristiche monitorate (età, titolo di studio, occupazione, ecc.)

g. Esiste un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza?

sì no

se sì, indicare quale:

Indagine sui CIAF della Regione Toscana

Relazione illustrativa a cura del Responsabile del CIAF

Bisogni e motivazioni che hanno portato all'apertura del CIAF, modalità operative di lavoro e contesti di realizzazione.

Ambiti strategici e priorità di intervento del servizio CIAF.

Descrivere e valutare il sistema delle relazioni con gli altri soggetti del territorio (criticità e punti di forza) con particolare riferimento al rapporto tra settore educativo e sociale negli ambiti di azione del CIAF.

In relazione a eventuali attività educative estive del CIAF, indicare: come il CIAF coordina e/o gestisce il progetto, se esiste continuità con gli altri progetti realizzati nel corso dell'anno e la qualifica del personale impiegato.

A cura di

1. Il servizio Informagiovani

Tavola 1.1 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi Informagiovani per ruolo e funzione

Ruolo e funzione	v.a.	Operatore	
		in % su totale	numero medio operatore per servizio
Operatore di sportello	93	63,3	1,31
Coordinatore del servizio	18	12,2	0,25
Responsabile del servizio	17	11,6	0,24
Operatore amministrativo	7	4,8	0,10
Informatico	4	2,7	0,06
Altro	8	5,4	0,11
Totale	147	100,0	2,07

Tavola 1.2 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi Informagiovani per forma di rapporto di lavoro

Forma di rapporto di lavoro	v.a.	Operatori		
		in % sul totale	in % secondo la forma di rapporto	numero medio operatore per servizio
Personale dipendente	88	61,4	100,0	1,31
Dipendente a tempo indeterminato del soggetto gestore	45	31,4	51,1	0,67
Dipendente a tempo indeterminato del soggetto titolare	32	22,4	36,4	0,48
Dipendente a tempo determinato del soggetto gestore	7	4,8	8,0	0,10
Dipendente a tempo determinato del soggetto titolare	4	2,8	4,5	0,06
Collaborazioni e consulenze	37	26,0	100,0	0,55
Collaboratore a progetto	33	23,2	89,2	0,49
Consulente	3	2,1	8,1	0,04
Collaboratore professionale	1	0,7	2,7	0,01
Altre forme	18	12,6	100,0	0,27
Volontario	6	4,2	33,3	0,09
Servizio civile	3	2,1	16,7	0,04
Stagista	3	2,1	16,7	0,04
Altro	6	4,2	33,3	0,09
<i>n.r.</i>	4	-	-	-
Totale	147	100,0	-	2,19

Tavola 1.3 - Risorse professionali impiegate complessivamente nei servizi Informagiovani per formazione/professionalità

Formazione/ professionalità	Operatore		
	v.a.	in % su totale	numero medio operatore per servizio
Amministrativo	45	31,3	0,67
Educatore	38	26,4	0,57
Formatore	11	7,6	0,16
Psicologo	6	4,2	0,09
Pedagogista	4	2,8	0,06
Informatico e programmatore	4	2,8	0,06
Assistente sociale	1	0,7	0,01
Artista e operatore dello spettacolo	1	0,7	0,01
Altro	34	23,6	0,51
<i>n.r.</i>	3	-	-
Totale	147	100,0	2,19

Tavola 1.4 - Ore lavorative settimanali di attività e servizio complessivamente erogate dai servizi Informagiovani per tipologia di attività

Tipologia di attività	Numero ore settimanali complessive	
	v.a.	in % sul totale
Attività di front office	1.598	60,0
Attività di back office	672	25,2
Attività di gestione amministrativa	177	6,6
Attività di promozione del servizio	165	6,2
Altre attività	52	2,0
Totale	2.664	100,0

Tavola 1.5 - Servizi Informagiovani che erogano attività non riconducibili ad attività di front/back office per tipologia di attività

Tipologia di attività	valore assoluto			valore percentuale		
	sì	no	totale	sì	no	totale
Laboratori	13	28	41	31,7	68,3	100,0
Corsi di formazione	18	23	41	43,9	56,1	100,0
Feste/concerti	13	28	41	31,7	68,3	100,0
Blog	3	38	41	7,3	92,7	100,0
Chat	2	39	41	4,9	95,1	100,0
Incontri/dibattiti	29	12	41	70,7	29,3	100,0

Tavola 1.6 - Servizi Informagiovani secondo i settori di informazione trattati nelle dotazioni documentaria-informativa e bibliotecaria

Settori di informazione	Documentaria-informativa		Biblioteca	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Lavoro	70	98,6	40	56,3
Scuola/Università	65	91,5	40	56,3
Tempo libero	59	83,1	29	40,8
Educazione permanente	52	73,2	20	28,2
Vacanze	50	70,4	29	40,8
Cultura	48	67,6	23	32,4
Estero	48	67,6	23	32,4
Professioni	48	67,6	23	32,4
Vita sociale	46	64,8	19	26,8
Sport	31	43,7	11	15,5
Ambiente e sostenibilità	22	31,0	8	11,3
Salute	17	23,9	7	9,9
Servizio civile	5	7,0	3	4,2
Volontariato	4	5,6	3	4,2
Eurodesk	2	2,8	-	-

Tavola 1.7 - Servizi Informagiovani secondo la disponibilità di quotidiani o riviste

Disponibilità	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non dispongono di quotidiani	23	32,4
Dispongono di quotidiani	48	67,6
<i>di cui</i>		
<i>Internazionali</i>	2	2,8
<i>Nazionali</i>	34	47,9
<i>Locali</i>	40	56,3
<i>Altro</i>	2	2,8
Non dispongono di riviste	21	29,6
Dispongono di riviste	50	70,4
<i>di cui</i>		
<i>Internazionali</i>	10	14,1
<i>Nazionali</i>	47	66,2
<i>Locali</i>	22	31,0
<i>Altro</i>	4	5,6

Tavola 1.8 - Servizi Informagiovani secondo la realizzazione del materiale informativo e di documentazione e la modalità di realizzazione

	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Realizzano materiale informativo e di documentazione	71	100,0
<i>di cui secondo la modalità di realizzazione</i>		
<i>Opuscoli</i>	50	70,4
<i>Pagine web</i>	48	67,6
<i>Schede informative ad hoc</i>	47	66,2
<i>Dossier</i>	32	45,1
<i>Altro</i>	5	7,0

Tavola 1.9 - Servizi Informagiovani secondo la realizzazione di attività di promozione del servizio e lavoro di rete sul territorio per tipologia di destinatari

	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non realizzano attività di promozione	18	25,4
Realizzano attività di promozione	53	74,6
<i>di cui per tipologia di destinatari</i>		
<i>Studenti e giovani</i>	24	33,8
<i>Tutti gli utenti</i>	16	22,5
<i>Altre tipologie di utenti (immigrati, disoccupati, turisti, associazioni...)</i>	6	8,5
<i>Studenti e altri utenti (docenti, associazioni, educatori...)</i>	4	5,6
<i>n.r.</i>	3	-

*n.r. = non risposta***Tavola 1.10 - Servizi Informagiovani che realizzano attività di promozione del servizio e lavoro di rete sul territorio secondo la frequenza di realizzazione**

Frequenza	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale
Settimanale	3	6,8
Mensile	6	13,6
Annuale	12	27,3
2/3 volte l'anno	7	15,9
Più di 3 volte l'anno	6	13,6
Periodica	3	6,8
Saltuaria	7	15,9
<i>n.r.</i>	9	-
Totale	53	100,0

n.r. = non risposta

Tavola 1.11 - Servizi Informagiovani che realizzano attività di promozione del servizio e lavoro di rete sul territorio secondo la modalità e gli strumenti

Modalità e strumenti	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale
Stampa locale, brochure, locandine, volantini, sito web...	24	51,1
Conferenze e altre attività di orientamento	13	27,7
Incontri	10	21,3
<i>n.r.</i>	6	-
Totale	53	100,0

*n.r. = non risposta***Tavola 1.12 - Servizi Informagiovani secondo la realizzazione di forme di raccordo e lavoro di rete con altri servizi Informagiovani della stessa area (provincia/zona) secondo le modalità**

	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non realizzano forme di raccordo e lavoro di rete	21	29,6
Realizzano forme di raccordo e lavoro di rete	50	70,4
<i>di cui secondo le modalità di raccordo</i>		
<i>Incontri periodici di coordinamento</i>	15	21,1
<i>Scambio di informazioni su vari temi</i>	14	19,7
<i>Rete informativa, condivisione delle fonti</i>	14	19,7
<i>Altro</i>	7	9,9

Tavola 1.13 - Servizi Informagiovani che realizzano forme di collaborazione o reti formalmente istituite con altri soggetti o agenzie del territorio che operano con i giovani secondo i soggetti

Attività	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non realizzano forme di collaborazione o reti formalmente istituite	19	26,8
Realizzano forme di collaborazione o reti formalmente istituite	52	71,8
<i>di cui secondo i soggetti</i>		
<i>Agenzie di lavoro interinale, centri per l'impiego</i>	19	26,8
<i>Collaborazioni tra enti comunali</i>	17	23,9
<i>Associazioni per iniziative giovanili</i>	11	15,5
<i>Consultori, AUSL, assistenti sociali</i>	3	4,2
<i>Eurodesk</i>	2	2,8

Tavola 1.14 - Servizi Informagiovani secondo l'ubicazione, le risorse strutturali e quelle strumentali a disposizione

Ubicazione e risorse	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Informagiovani che ospitano altri servizi/attività	57	82,6
Informagiovani che dispongono di spazi riservati ad attività dedicate all'utilizzo autonomo da parte dell'utenza	45	67,7

Tavola 1.15 - Servizi Informagiovani secondo il numero di stanze che compongono la sede

Numero di stanze	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
1	34	47,9
2	16	22,5
3	8	11,3
4	5	7,0
5	4	5,6
più di 5	4	5,6
Totale	71	100,0

Tavola 1.16 - Servizi Informagiovani secondo il sistema di monitoraggio dell'utenza e le modalità di realizzazione

	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non prevedono un sistema di monitoraggio dell'utenza	6	8,5
Prevedono un sistema di monitoraggio dell'utenza	65	91,5
<i>di cui secondo la modalità</i>		
<i>Schede cartacee</i>	38	53,5
<i>Registro presenze</i>	12	16,9
<i>Schede cartacee e registro presenze</i>	7	9,9
<i>Schede cartacee e supporto informatico</i>	4	5,6
<i>Supporto informatico</i>	4	5,6
<i>di cui secondo il sistema di monitoraggio</i>		
<i>Specifico del servizio</i>	46	65,7
<i>Condiviso con una pluralità di servizi della stessa area</i>	18	25,7
<i>n.r.</i>	1	-

n.r. = non risposta

Tavola 1.17 - Servizi Informagiovani secondo il sistema di ricognizione sui bisogni dell'utenza e le modalità

Attività	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non prevedono ricognizione sui bisogni dell'utenza	27	38,0
Prevedono ricognizione sui bisogni dell'utenza	44	62,0
<i>di cui secondo la modalità</i>		
Questionari	25	35,2
Relazioni e analisi statistiche dei dati	12	16,9
Colloqui	6	8,5
<i>n.r.</i>	1	-

*n.r. = non risposta***Tavola 1.18 - Servizi Informagiovani secondo il sistema di valutazione della qualità percepita e le modalità**

Attività	Servizi Informagiovani	
	v.a.	in % sul totale dei servizi rispondenti
Non prevedono un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza	40	56,3
Prevedono un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza	31	43,7
<i>di cui secondo la modalità</i>		
Questionari	18	25,4
Report periodici	6	8,5
Schede cartacee	6	8,5
<i>n.r.</i>	1	-

n.r. = non risposta

2. Gli utenti

Tavola 2.1 - Utenti dei servizi Informagiovani per classe d'età e genere

Classi d'età	Genere				Totale	
	Maschio		Femmina			
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
minore di 20 anni	72	21,6	107	21,4	179	21,5
20-29 anni	144	43,1	210	42,0	354	42,4
30-39 anni	80	24,0	120	24,0	200	24,0
40-49 anni	27	8,1	54	10,8	81	9,7
maggiore di 50 anni	11	3,3	9	1,8	20	2,4
<i>n.r.</i>	1	-	5	-	6	-
Totale	335	100,0	505	100,0	840	100,0

n.r. = non risposta

Tavola 2.2 - Utenti dei servizi Informagiovani per condizione professionale e genere

Condizione professionale	Genere				Totale	
	Maschio		Femmina			
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Occupata/o stabile	66	19,9	70	13,9	136	16,3
Occupata/o saltuaria/o	65	19,6	100	19,9	165	19,8
Studente	104	31,3	161	32,1	265	31,8
Disoccupata/o o in cerca di prima occupazione	60	18,1	116	23,1	176	21,1
In cerca di nuova occupazione	30	9,0	44	8,8	74	8,9
Altro	7	2,1	11	2,2	18	2,2
<i>n.r.</i>	3	-	3	-	6	-
Totale	335	100,0	505	100,0	840	100,0

n.r. = non risposta

Tavola 2.3 - Utenti dei servizi Informagiovani per titolo di studio e genere

Titolo di studio	Genere				Totale	
	Maschio		Femmina		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%		
Primaria	25	7,6	24	4,8	49	5,9
Secondaria di primo grado	116	35,0	156	31,4	272	32,9
Secondaria di secondo grado	153	46,2	225	45,3	378	45,7
Laurea	32	9,7	89	17,9	121	14,6
Nessuno	5	1,5	3	0,6	8	1,0
<i>n.r.</i>	4	-	8	-	12	-
Totale	335	100,0	505	100,0	840	100,0

n.r. = non risposta

Tavola 2.4 - Utenti che accedono al servizio Informagiovani per classe d'età e frequenza di accesso

Classe d'età	Frequenza di accesso				n.r.	Totale
	tutti i giorni	almeno una volta alla settimana	almeno una volta al mese	almeno una volta all'anno		
	valori assoluti					
minore di 20 anni	19	72	52	36	-	179
20-29 anni	26	134	140	53	1	354
30-39 anni	20	94	60	23	3	200
40-49 anni	2	33	32	12	2	81
maggiore di 50 anni	2	10	5	3	-	20
<i>n.r.</i>	2	2	1	0	1	6
Totale	71	345	290	127	7	840
	valori percentuali					
minore di 20 anni	10,6	40,2	29,1	20,1	-	100,0
20-29 anni	7,4	38,0	39,7	15,0	-	100,0
30-39 anni	10,2	47,7	30,5	11,7	-	100,0
40-49 anni	2,5	41,8	40,5	15,2	-	100,0
maggiore di 50 anni	10,0	50,0	25,0	15,0	-	100,0
<i>n.r.</i>	-	-	-	-	-	100,0
Totale	8,5	41,4	34,8	15,3	-	100,0

n.r. = non risposta

Tavola 2.5 - Utenti dei servizi Informagiovani secondo i motivi di accesso per genere

Motivi di accesso	Genere					
	maschio		femmina		totale	
	v.a.	% sul totale degli utenti maschi	v.a.	% sul totale degli utenti femmine	v.a.	% sul totale degli utenti
Ricerca di un lavoro	135	40,3	229	45,3	364	43,3
Informazioni generali	127	37,9	173	34,3	300	35,7
Orientamento per il lavoro	94	28,1	137	27,1	231	27,5
Utilizzo postazioni internet	94	28,1	86	17,0	180	21,4
Opportunità per il tempo libero	92	27,5	86	17,0	178	21,2
Bacheca (cerco/offro lavoro)	51	15,2	94	18,6	145	17,3
Formazione post-laurea/diploma	22	6,6	69	13,7	91	10,8
Orientamento per lo studio	29	8,7	59	11,7	88	10,5
Vacanze e soggiorni	34	10,1	51	10,1	85	10,1
Informazioni su altri servizi per i giovani	24	7,2	58	11,5	82	9,8
Consultazione banche dati e cataloghi elettronici	16	4,8	30	5,9	46	5,5
Informazioni sul mondo del volontariato	10	3,0	27	5,3	37	4,4
Consultazione Eurodesk	9	2,7	27	5,3	36	4,3
Informazioni su sociale e ambiente	3	0,9	13	2,6	16	1,9
Informazioni sul servizio militare	3	0,9	1	0,2	4	0,5
Luogo di studio	3	0,9	2	0,4	5	0,6
Corsi di lingue	2	0,6	1	0,2	3	0,4
Laboratori video	4	1,2	5	1,0	9	1,1
Altro	2	0,6	1	0,2	3	0,4

Tavola 2.6 - Valore medio del livello di soddisfazione degli utenti per alcune caratteristiche del servizio (scala progressiva da 1 a 7)

Categoria	valore medio
Disponibilità dell'operatore	6,2
Tempestività delle risposte	5,7
Raggiungibilità del servizio	5,6
Informazioni sul tema del lavoro	5,4
Orario	5,4
Spazi interni	5,2
Pubblicità dei servizi offerti	5,2
Aggiornamento banche dati	5,1
Accesso ai servizi via internet	5,0
Informazioni su temi della scuola	4,6

Tavola 2.7 - Utenti dei servizi Informagiovani secondo le proposte per il miglioramento del servizio per genere

Proposte	Genere					
	maschio		femmina		totale	
	v.a.	% sul totale degli utenti maschi	v.a.	% sul totale degli utenti femmine	v.a.	% sul totale degli utenti
Aumentare postazioni internet	116	34,6	172	34,1	288	34,3
Potenziare servizi accessibili tramite internet	114	34,0	137	27,1	251	29,9
Più informazioni sul lavoro	91	27,2	136	26,9	227	27,0
Più informazioni sul tempo libero	68	20,3	119	23,6	187	22,3
Dotare l'IG di scheda wireless o cavi di rete per accedere con pc personale	53	15,8	74	14,7	127	15,1
Più informazioni sul sociale	35	10,4	58	11,5	93	11,1
Più informazioni sull'ambiente	26	7,8	25	5,0	51	6,1
Più informazioni sulla salute	5	1,5	26	5,1	31	3,7
Altro	4	1,2	8	1,6	12	1,4

Appendice

Tavola A1 - Rilevazione Informagiovani Toscana

Informagiovani di	Provincia	Questionario	Numero utenti
Lunigiana			
Bagnone	MS	1	21
Fivizzano	MS	1	15
Totale zona	-	2	36
Apuane			
Massa	MS	1	20
Totale zona	-	1	20
Valle del Serchio			
Bagni di Lucca	LU	n.r.	-
Barga	LU	1	20
Totale zona	-	1	20
Piana di Lucca			
Altopascio	LU	1	21
Capannori	LU	n.r.	-
Lucca	LU	1	19
Montecarlo	LU	n.r.	-
Porcari	LU	n.r.	-
Totale zona	-	2	40
Val di Nievole			
Montecatini Terme	PT	n.r.	-
Pescia	PT	n.r.	-
Totale zona	-	0	0
Pistoiese			
Pistoia	PT	1	0
Totale zona	-	1	0
Pratese			
Prato	PO	1	21
Totale zona	-	1	21

n.r. = non risposta

Tavola A1 - segue

Informagiovani di	Provincia	Questionario	Numero utenti
Alta Val di Cecina			
Castelnuovo di V. Cecina	PI	1	1
Montecatini Val Cecina	PI	1	3
Pomarance	PI	1	13
Volterra	PI	n.r.	-
Totale zona	-	3	17
Val d'Era			
Bientina	PI	1	20
Buti	PI	1	6
Capannoli	PI	1	7
Casciana Terme	PI	1	4
Chianni	PI	1	3
Crespina	PI	1	15
Lajatico	PI	1	20
Lari	PI	1	1
Palaia	PI	1	17
Ponsacco	PI	1	10
Pontedera	PI	1	20
Santa Maria a Monte	PI	1	20
Terricciola	PI	1	15
Totale zona	-	13	158
Pisana			
Cascina	PI	1	0
Fauglia	PI	1	0
Pisa	PI	1	20
San Giuliano Terme	PI	1	19
Vicopisano	PI	1	1
Totale zona	-	5	40
Bassa Val di Cecina			
Casale Marittimo	PI		
Cecina	LI	1	23
Rosignano Marittimo	LI	1	20
Guardistallo	PI	n.r.	-
Montescudaio	PI	n.r.	-
Riparbella	PI	n.r.	-
Santa Luce	PI	1	1
Totale zona	-	3	44

n.r. = non risposta

Tavola A1 - segue

Informagiovani di	Provincia	Questionario	Numero utenti
Val di Cornia			
Campiglia Marittima	LI	1	25
Piombino loc. Riotorto	LI	1	20
Piombino	LI	n.r.	-
San Vincenzo	LI	n.r.	-
Sassetta	LI	1	13
Suvereto	LI	1	0
Totale zona	-	4	58
Elba			
Portoferraio	LI	1	0
Rio nell'Elba	LI	1	16
Totale zona	-	2	16
Livornese			
Collesalvetti	LI	1	21
Livorno	LI	1	15
Totale zona	-	2	36
Alta Val d'Elsa			
Totale zona	-	n.r.	-
Val di Chiana Senese			
Chiusi	SI	1	6
Montepulciano	SI	n.r.	-
Totale zona	-	1	6
Senese			
Siena	SI	1	0
Totale zona	-	1	0
Casentino			
Bibbiena	AR	1	0
Pratovecchio	AR	n.r.	-
Stia	AR	1	0
Totale zona	-	2	0
Val Tiberina			
Anghiari	AR	1	0
Sansepolcro	AR	1	21
Totale zona	-	2	21

n.r. = non risposta

Tavola A1 - segue

Informagiovani di	Provincia	Questionario	Numero utenti
Valdarno			
Terranuova Bracciolini	AR	1	0
San Giovanni Valdarno	AR	1	19
Totale zona	-	2	19
Val di Chiana Aretina			
Cortona	AR	1	0
Foiano della Chiana	AR	1	17
Totale zona	-	2	17
Aretina			
Arezzo	AR	1	44
Civitella in Val di Chiana	AR	1	15
Monte San Savino	AR	n.r.	-
Totale zona	-	2	59
Colline Metallifere			
Follonica	GR	1	0
Totale zona	-	1	0
Colline dell'Albegna			
Orbetello	GR	1	7
Totale zona	-	1	7
Grossetana			
Grosseto	GR	1	10
Roccastrada	GR	n.r.	-
Totale zona	-	1	10
Firenze			
Firenze	FI	1	10
Totale zona	-	1	10
Fiorentina Nord-Ovest			
Calenzano	FI	n.r.	-
Fiesole	FI	n.r.	-
Totale zona	-	0	0

n.r. = non risposta

Tavola A1 - segue

Informagiovani di	Provincia	Questionario	Numero utenti
Fiorentina Sud-Est			
Barberino Val d'Elsa	FI	n.r.	-
Impruneta	FI	1	0
Figline Valdarno	FI	n.r.	-
Totale zona	-	1	0
Empolese			
Capraia e Limite	FI	1	5
Castelfiorentino	FI	1	0
Cerreto Guidi	FI	1	16
Montelupo Fiorentino	FI	n.r.	-
Montespertoli	FI	1	0
Vinci	FI	1	20
Totale zona	-	5	41
Valdarno Inferiore			
Fucecchio	FI	1	20
Castelfranco di Sotto	PI	1	20
Montopoli in Val d'Arno	PI	1	21
San Miniato	PI	1	20
Santa Croce sull'Arno	PI	1	20
Totale zona	-	5	101
Versilia			
Camaione	LU	1	3
Forte dei Marmi	LU	1	19
Massarosa	LU	1	1
Pietrasanta	LU	1	20
Totale zona	-	4	43
<i>n.r. = non risposta</i>			
Totale Toscana	-	71	840
Tasso di risposta		76,3	

totale Informagiovani 98

Informagiovani chiusi 5



Regione Toscana



Istituto degli Innocenti

Indagine sul sistema dei servizi Informagiovani nella Regione Toscana

La Regione Toscana promuove un approfondimento sui servizi Informagiovani presenti in Toscana, da realizzarsi con la collaborazione dell'Istituto degli Innocenti nell'ambito delle attività del Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza (LR 31/2000).

Il progetto di indagine deriva dall'esigenza di integrare il quadro conoscitivo, ad oggi disponibile su questa tipologia di servizi risultante attraverso il SIRIA, con uno studio di natura qualitativa che ne metta in evidenza il modello organizzativo, il livello di integrazione e coordinamento con gli altri servizi dell'area educativa rivolti ai giovani, i profili professionali operanti, le aree di attività.

Informazioni generali sul servizio

N.B.: Questa sezione contiene informazioni tratte da SIRIA. Si prega di verificare e, nel caso, correggere)

Comune di «**Comune**» _____

Nome del servizio Informagiovani_«**Servizio Informagiovani**» _____

Titolarità _____

Gestione _____

Attività e risorse professionali

Per ogni operatore indicare le categorie (come specificato in nota) e le ore lavorative settimanali:

			Operatore 1	Operatore 2	Operatore 3	Operatore 4	Operatore 5	
Attività e profili professionali	A	Ruolo/Funzioni ^(a)						
	B	Forma di rapporto di lavoro ^(b)						
	C	Formazione/Professionalità ^(c)						
	D	Anni di esperienza nel servizio IG						
	E	Costo annuale lordo operatore ^(d)						
Numero di ore settimanali per attività								
Ore lavorative di attività e servizio erogato	1	Attività di promozione del servizio						
	2	Attività di gestione amministrativa						
	3	front office	<i>accoglienza/ascolto</i>					
			<i>orientamento</i>					
			<i>informazione</i>					
			<i>mediazione formativa</i>					
			<i>counseling</i>					
			<i>consulenza e supporto alla progettazione giovanile</i>					
			<i>altro specificare _____</i>					
	4	back office	<i>individuazione fonti informative</i>					
			<i>reperimento delle informazioni</i>					
			<i>organizzazione delle informazioni e produzione di materiali informativi per l'utenza</i>					
			<i>altro specificare _____</i>					
5	Altre attività							
Numero di ore totali settimanali per operatore^(e)								

NOTE:

^(a) Specificare: Responsabile del servizio (A1), Coordinatore del servizio (A2), Operatore di sportello (A3), Operatore amministrativo (A4), Informatico (A5), Altro (A6).

^(b) Specificare: **Personale dipendente** - Dipendente a tempo indeterminato del soggetto titolare (B1), Dipendente a tempo determinato del soggetto titolare (B2), Dipendente a tempo indeterminato del soggetto gestore (B3), Dipendente a tempo determinato del soggetto gestore (B4). **Collaborazioni e consulenze** - Collaboratore a progetto CO.CO.PRO (B5), Collaboratore occasionale (B6), Collaboratore professionale (B7), Consulente (B8). **Altre forme** - Servizio civile (B9), Stagista (B10), Volontario (B11), Altro (B12).

^(c) Specificare se: Amministrativo (C1), Educatore (C2), Formatore (C3), Pedagogista (C4), Psicologo (C5), Psicopedagogista (C6), Assistente sociale (C7), Assistente domiciliare (C8), Assistente all'handicap (C9), Mediatore/consulente familiare (C10), Mediatore culturale (C11), Informatico e programmatore (C12), Artista e operatore dello spettacolo (C13), Altro (C14).

^(d) La somma dei costi annuali degli operatori deve essere uguale al costo annuale totale

^(e) Deve risultare pari alla somma delle voci 1-2-3-4-5.

1. Riguardo al punto 5 della tavola precedente, indicare le tipologie di altre attività erogate dal servizio non riconducibili alle categorie di front e back office:

Laboratori Corsi di formazione Feste/concerti
 Blog Chat Incontri/dibattiti

Altro specificare _____

Rappresentazione e gestione delle informazioni

2. Rispetto alla dotazione documentaria e informativa, quali settori di informazione vengono trattati?

Scuola/Università Professioni Lavoro Educazione permanente
 Vita sociale Cultura Tempo libero Vacanze
 Estero Sport Salute Ambiente e sostenibilità

Altro (specificare) _____

3. Rispetto alla dotazione della biblioteca, quali settori di informazione vengono trattati?

Scuola/Università Professioni Lavoro Educazione permanente
 Vita sociale Cultura Tempo libero Vacanze
 Estero Sport Salute Ambiente e sostenibilità

Altro (specificare) _____

4. Numero di quotidiani a disposizione dell'utenza: _____ n°

di cui: Internazionali n° Nazionali n° Locali Altro n°

5. Numero di riviste a disposizione dell'utenza: _____ n°

di cui: Internazionali n° Nazionali n° Locali Altro n°

6. Come viene realizzato il materiale informativo e di documentazione?

- Pagine web Dossier
 Schede informative ad hoc Opuscoli

Altro (specificare) _____

7. Delle banche dati accessibili dal servizio specificare:

Nome banca dati	Contenuto	Gestione	A pagamento per il servizio ig	In rete con altri ig	Utilizzo	Livello
		Diretta <input type="checkbox"/> Indiretta <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Uso operatore <input type="checkbox"/> Autoconsulente utente <input type="checkbox"/> Utilizzo utente guidato <input type="checkbox"/>	Europeo <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Regionale <input type="checkbox"/> Provinciale <input type="checkbox"/> Locale <input type="checkbox"/>
		Diretta <input type="checkbox"/> Indiretta <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Uso operatore <input type="checkbox"/> Autoconsulente utente <input type="checkbox"/> Utilizzo utente guidato <input type="checkbox"/>	Europeo <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Regionale <input type="checkbox"/> Provinciale <input type="checkbox"/> Locale <input type="checkbox"/>
		Diretta <input type="checkbox"/> Indiretta <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Uso operatore <input type="checkbox"/> Autoconsulente utente <input type="checkbox"/> Utilizzo utente guidato <input type="checkbox"/>	Europeo <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Regionale <input type="checkbox"/> Provinciale <input type="checkbox"/> Locale <input type="checkbox"/>
		Diretta <input type="checkbox"/> Indiretta <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Uso operatore <input type="checkbox"/> Autoconsulente utente <input type="checkbox"/> Utilizzo utente guidato <input type="checkbox"/>	Europeo <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Regionale <input type="checkbox"/> Provinciale <input type="checkbox"/> Locale <input type="checkbox"/>

8. Altre tipologie di supporti informativi a disposizione dell'utenza (specificare, es. video-cassette, CD, ecc.)

Promozione del servizio e lavoro di rete

9. Vengono realizzate attività di promozione del servizio sul territorio?

sì no

Se sì, indicare a chi sono rivolte _____

la frequenza _____

le modalità e gli strumenti _____

10. Esistono forme di raccordo e lavoro di rete con altri servizi Informagiovani della stessa area (provincia/zona)?

sì no

Se sì, indicare modalità e ambiti di raccordo _____

11. Esistono forme di collaborazione o reti formalmente istituite con altri soggetti o agenzie del territorio che operano con i giovani?

sì no

Se sì, indicare quali, con quali soggetti e come operano _____

Ubicazione, risorse strutturali e strumentali

12. L'Informagiovani è ubicato in una sede che ospita anche altri servizi/attività?

sì no

Se sì, indicare quali _____

13. Di quante stanze si compone la sede? n°

14. Per ogni stanza indicare l'attività dedicata

Stanza	Attività
1	
2	
3	
4	
5	

15. Il servizio Informagiovani ha spazi riservati ad attività dedicate all'utilizzo autonomo da parte dell'utenza?

sì no

Se sì, indicare per quali tipi di attività _____

16. Computer disponibili n°

di cui:

a disposizione del servizio n° di cui collegati a internet n°

a disposizione dell'utenza n° di cui collegati a internet n°

Il monitoraggio dell'utenza

17. Esiste un sistema di monitoraggio dell'utenza?

sì no

Se sì, descrivere le modalità (compilazione di schede cartacee, registro, ecc.) e le principali caratteristiche monitorate (età, titolo di studio, occupazione, ecc.)

18. Se sì, gli strumenti di monitoraggio dell'utenza sono:

specifici del servizio

condivisi con una pluralità di servizi della stessa area (provincia/zona)

19. Viene effettuata una ricognizione sui bisogni dell'utenza?

sì no

Se sì, con quali modalità?

20. Esiste un sistema di valutazione della qualità percepita dall'utenza

sì no

Se sì, indicare quale



Regione Toscana



Istituto degli Innocenti

Cod. Inf.

Indagine sulle caratteristiche dell'utenza, sulle modalità di fruizione e valutazione dei servizi Informagiovani della Regione Toscana

1. Informazioni sull'utente

1.1. Genere: maschio femmina

1.2. Età

1.3. Comune di residenza _____

1.4. Condizione professionale:

occupata/o stabile

occupata/o o saltuaria/o

studente

in servizio di leva

disoccupata o in cerca di nuova occupazione

in cerca di prima occupazione

Altro (specificare) _____

1.5. Titolo di studio conseguito:

nessun titolo di studio

scuola primaria

scuola secondaria di I grado

scuola secondaria di II grado

laurea

1.6. Solo per gli studenti, indicare la scuola attualmente frequentata:

- Scuola secondaria di I grado
- Scuola secondaria di II grado (specificare _____)
- Università (specificare _____)
- Altro (specificare _____)

1.7. Con quale frequenza accedi a questo o ad altri servizi Informagiovani della Toscana?

- tutti i giorni almeno una volta alla settimana
- almeno una volta al mese almeno una volta l'anno

1.8. Accedi ai servizi Informagiovani tramite internet?

- sì no

1.9. Per quale motivo accedi ai servizi Informagiovani (**max 3 risposte**)

- informazioni generali informazioni su altri servizi per i giovani
- informazioni sul mondo del volontariato informazioni sul servizio militare
- bacheca (cerco/offro) opportunità per il tempo libero
- orientamento per il lavoro orientamento per lo studio
- ricerca di un lavoro vacanze e soggiorni
- consultazione Eurodesk utilizzo postazione internet
- formazione post-laurea e post-diploma informazioni su sociale e ambiente
- consultazione banche dati e cataloghi elettronici
- Altro (specificare) _____

2. La soddisfazione del servizio

2.1. Indica il tuo grado di soddisfazione per (rispondi a ciascuna categoria considerando una scala progressiva da 1 a 7, dove 1 indica "per niente" e 7 "moltissimo"):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> disponibilità dell'operatore | <input type="checkbox"/> raggiungibilità dei servizi |
| <input type="checkbox"/> spazi interni | <input type="checkbox"/> pubblicità dei servizi offerti |
| <input type="checkbox"/> tempestività delle risposte | <input type="checkbox"/> aggiornamento banche dati |
| <input type="checkbox"/> orario | <input type="checkbox"/> informazioni su temi lavoro |
| <input type="checkbox"/> informazioni su temi scuola | <input type="checkbox"/> accesso ai servizi via internet |

2.2. Quali proposte avanzaeresti per migliorare il servizio? (**max 2 risposte**)

- potenzierei i servizi accessibili tramite internet
- aumenterei le postazioni internet
- doterei l'Informagiovani di scheda wireless o cavi di rete per accedere col PC personale
- più informazioni sulla salute
- più informazioni sull'ambiente
- più informazioni sul sociale
- più informazioni sul tempo libero
- più informazioni sul lavoro
- Altro (specificare) _____

*Finito di stampare nel mese di aprile 2009
presso la Litografia IP, Firenze*

