



REGIONE DEL VENETO



REGIONE VENETO
Assessorato alle Politiche sociali, volontariato e non profit
Direzione per i servizi sociali

Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile

Gli informagiovani in Veneto

Presente e futuro
del sistema informativo per i giovani

Regione Veneto
Gennaio 2004

Il volume è stato curato da:

- Ilaria De Paoli, *sociologa, ricercatrice dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile,*
- Roberto Maurizio, *educatore, ricercatore, componente del comitato scientifico dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile,*
- Willy Mazzer, *consulente, ricercatore, componente del comitato scientifico dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile,*
- Debora Nicoletto, *sociologa, ricercatrice dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile.*

Le politiche giovanili rappresentano, da oltre un decennio, un impegno costante della Regione Veneto, impegno che negli ultimi tempi si è ulteriormente consolidato trovando riscontro, tra l'altro, in alcune azioni editoriali realizzate dall'Assessorato alle Politiche Sociali, Volontariato e Non Profit, quali appunto la presente collana, curata dall'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile.

"Le costellazioni dell'Osservatorio" – così titola la collana - rappresenta un altro passo nella sfida a rispondere adeguatamente alle richieste della giovane generazione e alla sete di conoscenza di coloro che operano per e con i giovani, nell'associazionismo come nei contesti istituzionali.

La scelta è di produrre degli strumenti che aiutino ad interpretare i segnali che giungono dal mondo giovanile, trasformandoli in tracce e sentieri percorribili.

Le tematiche di riferimento sono quelle connesse alla condizione giovanile e alle politiche che vengono intraprese nel territorio regionale.

In particolare la collana intende, da un lato, presentare i risultati delle ricerche effettuate in Veneto, siano esse studi di tipo qualitativo o analisi di tipo quantitativo, dall'altro, qualificarsi come spazio offerto ai giovani, per presentare prodotti da loro stessi realizzati e che, pertanto, esprimano in varie forme (dall'elaborato scritto, alla produzione artistica) come essi s'interpretano e si pongono nei confronti dei vari contesti in cui vivono.

L'auspicio è che si tratti di uno strumento utile a quanti – amministratori, operatori, formatori - hanno a che fare con il mondo giovanile e ai giovani stessi quali soggetti attivi e non semplici destinatari degli interventi che li riguardano.

Antonio De Poli
Assessore alle Politiche Sociali,
Volontariato e Non Profit

Generazione invisibile, generazione silente, generazione conformista, "razza flessibile", generazione degli "abbastanza" con riferimento a quei giovani che vanno abbastanza d'accordo con i loro genitori che consentono loro abbastanza libertà. Hanno abbastanza voglia di diventare adulti ma non troppo in fretta. Nessun progetto per il futuro anche perché non ci sono abbastanza opportunità, nessun ideale da realizzare.

Ma anche generazione attraversata da un forte bisogno di relazionalità, di impegno, di socialità.

In realtà nessuno slogan, per quanto azzeccato, può essere utilizzato per ingabbiare i giovani in categorie e definizioni rigide, né tantomeno corretto appare considerarli come un'entità da scrutare e indagare come fosse una parte separata della società.

Guardare ai giovani significa innanzitutto osservare la società in cui sono inseriti e di cui sono espressione, anche se a volte il loro linguaggio e i codici comunicativi appaiono altri, diversi dai contesti di appartenenza.

Nei confronti di questa "parte" della società esiste un'attenzione articolata dell'organizzazione sociale attraverso i suoi sottosistemi: politico-istituzionale, educativo, religioso, produttivo. Attenzioni più o meno disinteressate.

Con queste consapevolezze l'Osservatorio regionale sulla condizione giovanile ha intrapreso un'azione conoscitiva sui giovani veneti, i loro stili di vita, i bisogni e le domande espresse e inesprese nonché sulle strategie di risposta e di attenzione che il sistema sociale, in particolare le istituzioni locali, mette in atto.

Per documentare quest'azione di monitoraggio è stato creato un contenitore editoriale: "Le costellazioni dell'Osservatorio", una collana che si affianca all'altra linea divulgativa dell'osservatorio, la pagina telematica allestita all'interno del portale regionale www.venetosociale.it

In questa linea editoriale trovano collocazione i materiali di ricerca e approfondimento curati dall'Osservatorio, nonché gli esiti di iniziative e interventi di particolare interesse realizzati nel territorio veneto, con l'intento di favorire la divulgazione di "buone prassi".

Gianfranco Pozzobon

Responsabile dell'Osservatorio regionale
permanente sulla condizione giovanile

Indice

1. Gli informagiovani	
1.1 Le difficili transizioni	Pag. 09
1.2 Il bisogno di informazione tra i giovani	Pag. 10
1.3 Gli informagiovani in Europa	Pag. 11
1.4 Gli informagiovani in Italia: una breve storia	Pag. 13
1.5 Gli informagiovani nel Veneto: una breve storia	Pag. 18
1.6 Alcuni dati sugli informagiovani in Italia ed in Veneto	Pag. 20
2. Il disegno della ricerca	
2.1 Premessa	Pag. 24
2.2 Finalità ed obiettivi	Pag. 25
2.3 Metodologia della ricerca	Pag. 25
2.4 Gli strumenti della ricerca	Pag. 26
3. I risultati della ricerca	
3.1 Il campione	Pag. 28
<i>La distribuzione territoriale degli informagiovani</i>	Pag. 29
<i>La denominazione degli informagiovani</i>	Pag. 29
<i>L'anno di apertura</i>	Pag. 30
<i>Informagiovani e progetti giovani</i>	Pag. 31
<i>La tipologia del servizio</i>	Pag. 33
3.2 Le risorse di cui dispongono gli informagiovani	Pag. 35
<i>La sede</i>	Pag. 35
<i>Il bilancio</i>	Pag. 36
<i>Gli operatori</i>	Pag. 38
<i>Le risorse strumentali</i>	Pag. 40
<i>Le forme di gestione</i>	Pag. 44
<i>La rete di relazioni e collaborazione</i>	Pag. 45
3.3 L'utenza degli informagiovani	Pag. 48
3.4 Le attività realizzate	Pag. 53
<i>Aperture: giorni ed orari</i>	Pag. 53
<i>Servizi erogati</i>	Pag. 54
<i>Iniziative informative</i>	Pag. 56
<i>Altre attività svolte</i>	Pag. 56

4. Gli informagiovani dentro il sistema delle politiche giovanili <i>Le percezioni degli amministratori, dei tecnici, dei responsabili, degli operatori</i>	
4.1 Premessa	Pag. 59
4.2 La nascita del servizio informagiovani in Veneto	Pag. 60
4.3 Informagiovani e politiche giovanili	Pag. 62
4.4 Il coordinamento	Pag. 66
4.5 I fenomeni che caratterizzano gli informagiovani	Pag. 69
<i>La relazione e l'ascolto</i>	Pag. 69
<i>L'approccio alle nuove tecnologie comunicative</i>	Pag. 70
<i>Gli sportelli informativi monotematici, specializzati e polifunzionali</i>	Pag. 72
<i>Gli operatori: profili e formazione</i>	Pag. 73
4.6 La direzione futura	Pag. 75
5. Presente e futuro degli informagiovani <i>Le opinioni degli operatori</i>	
5.1 Metodologia e campione	Pag. 79
5.2 Lo stato degli informagiovani	Pag. 80
5.3 Gli elementi di qualificazione degli informagiovani	Pag. 85
5.4 Proposte per il miglioramento del sistema informagiovani veneto	Pag. 88
5.5 Sguardi verso il futuro	Pag. 91
6. Direzioni di sviluppo e lavoro	
6.1 La diffusione degli informagiovani in Veneto	Pag. 93
6.2 La dimensione qualitativa degli informagiovani veneti	Pag. 93
Allegato: Elenco degli informagiovani veneti	Pag. 97

GLI INFORMAGIOVANI

Frammenti di storia europea, italiana e veneta

1.1 Le difficili transizioni

Essere giovani in questi tempi potrà apparire piacevole e bello ma certamente presenta molteplici elementi di difficoltà, che sono stati bene individuati dal Censis, attraverso una recente ricerca¹.

In particolare la ricerca ha evidenziato come

"la nuova cultura giovanile rispecchia fedelmente, e freddamente le contraddizioni, le antinomie e le patologie dell'attuale contesto sociale. Così:

- *se la società ci appare oggi tanto evoluta quanto impaurita di fronte alla crescente incertezza sociale, le giovani generazioni rispecchiano fedelmente tale incertezza proponendosi agli occhi degli adulti come più evolute ma anche più impaurite, più fredde e pragmatiche ma anche più fragili, di fronte ad una realtà sociale mutante;*
- *se il sistema sociale ci appare sempre più esposto al vento delle emozioni individuali e collettive le giovani generazioni esasperano tale dimensione fino a farne materia di sfida come in un vero rito di passaggio (le corse della morte, il ballo e lo sballo);*
- *se la società ci appare spesso nella sua doppia identità per un terzo società della cultura raffinata, dei consumi evoluti innovativa e geniale e per un terzo al limite dell'analfabetismo funzionale, le giovani generazioni manifestano non due ma una molteplicità di identità tra loro opposte, così come spesso capita di verificare nella cronaca quotidiana."*

Il Censis conclude la ricerca con la constatazione che ascoltare non basta, e che il mondo degli adulti ha il dovere di capire e l'opportunità di agire per sostenere i giovani di fronte alla fatica del cambiamento. I giovani sono impegnati a far propri e interiorizzare i nuovi paradigmi della formazione e del lavoro. La cultura giovanile risulta aperta alle esigenze di mobilità e insicurezza che il lavoro richiede; è flessibile ed accomodante di fronte alle esigenze del mercato lavorativo. Naturalmente non si può pensare che tali processi di adattamento avvengano senza stress e "affaticamenti".

La situazione dei giovani veneti non si discosta di molto da quanto evidenziato dal Censis.

Infatti, secondo quanto emerso nella ricerca² realizzata nel corso del 2002 dall'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile, il primo problema dei giovani veneti è costituito dall'incapacità di costruirsi un progetto di vita. A sua volta questo problema richiama un altro aspetto della condizione giovanile che spesso resta in secondo piano, vale a dire i meccanismi dell'informazione. I giovani, infatti, sono destinatari di un'enorme massa di informazioni (anche rispetto i percorsi scolastici o occupazionali), ma non sempre riescono ad interagire con la maggior parte delle fonti e subiscono, pertanto, un'informazione unilaterale che impedisce di adeguare notizie e dati alle proprie esigenze.

¹ Censis, *La generazione del consenso*, Roma 2001, www.censis.it

² Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile, *Le costellazioni dell'osservatorio n°3 Giovani e politiche giovanili in Veneto*, 2002, www.venetogiovani.org

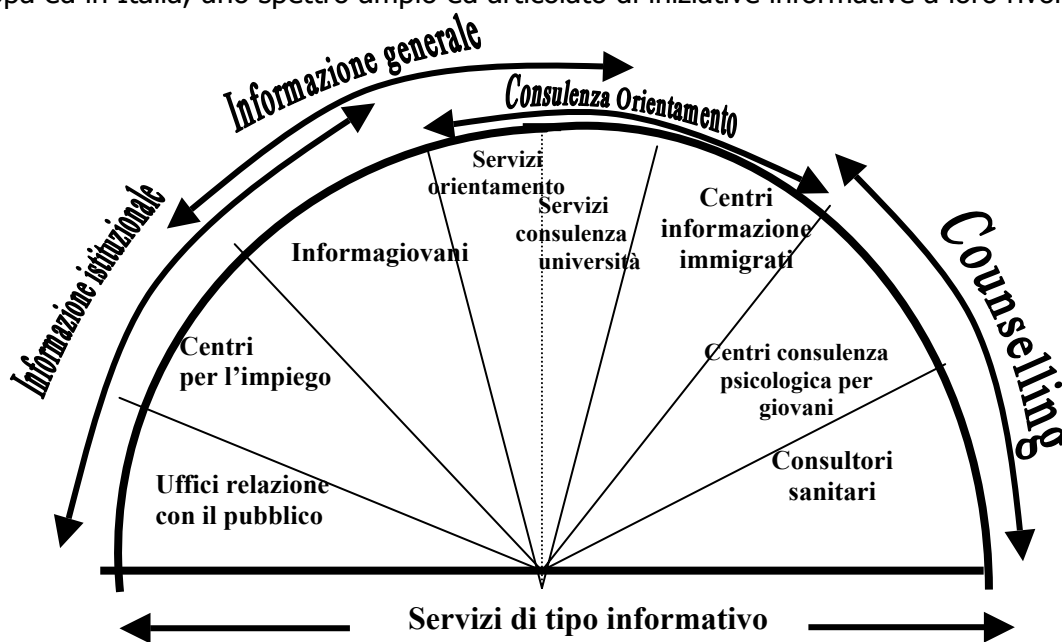
1.2 Il bisogno di informazioni tra i giovani

Nel quadro di fondo contrassegnato dalle contraddizioni appena accennate l'informazione è una risorsa strategica: questa è una consapevolezza maturata da tempo nell'ambito scientifico ed economico, ma nell'ambito sociale solo negli ultimi anni si sta affermando una nuova attenzione all'informazione come sostegno alle "decisioni individuali" dei giovani.

I giovani si trovano, oggi, a sperimentare due tipi di difficoltà nei processi di scelta che riguardano la loro vita: la mancanza di informazioni, da un lato, e l'abbondanza di informazioni, dall'altro.

In alcuni casi, infatti, non tutti i giovani si trovano a possedere le informazioni necessarie per effettuare scelte importanti nella propria vita: percorsi scolastici, inserimento lavorativo, interessi e tempo libero, vita sociale ecc. In altri casi, proprio la ridondanza e l'abbondanza di informazioni, che molti giovani si trovano a fronteggiare, genera disorientamento e difficoltà nell'assunzione delle scelte.

Le domande informative da parte della giovane generazione sono in fase crescente, sia per quantità sia per qualità (differenziazione e significato). I giovani presentano, potenzialmente, molteplici bisogni informativi ed è in ragione di tale molteplicità che è andato sviluppandosi, in Europa ed in Italia, uno spettro ampio ed articolato di iniziative informative a loro rivolte.



Si va dall'ufficio relazioni con il pubblico (URP), a cui i giovani possono accedere per ottenere le informazioni necessarie relative a servizi della pubblica amministrazione, al centro di informazione e di orientamento, inteso come supporto alla scelta di un percorso formativo e occupazionale, ai servizi di informazione per gli immigrati (in larga parte giovani), agli informagiovani, ai consultori psicologici ed ai consultori sanitari rivolti esclusivamente ad un pubblico giovanile, ai servizi di consulenza all'imprenditorialità giovanile, ai servizi di informazione e di orientamento professionale, ai centri per l'impiego.

Analizzando queste strutture sulla base dei criteri di "utenza" e "oggetto" si possono riscontrare servizi specializzati per destinatario o per oggetto, altri specializzati sia per destinatario che per oggetto, altri ancora, come gli informagiovani, con carattere tematico polivalente, ma rivolti ad un'utenza specifica: i giovani.

In ragione di queste considerazioni, l'aumento di informazioni adeguate e calibrate sulle esigenze della giovane generazione è stato riconosciuto come uno dei principali obiettivi delle politiche giovanili e dei progetti giovani.

In concreto, ciò ha portato all'attivazione di specifici centri di informazione per giovani. Si tratta di strutture all'interno delle quali un'équipe di operatori svolge un doppio impegno:

1. raccogliere, catalogare, rendere disponibili (attraverso materiale cartaceo, riviste, strumenti informatici, video, ecc.) il massimo possibile di informazioni relative a tutto ciò che può interessare i giovani;
2. accogliere i giovani, verificare il tipo di bisogni e mettere a disposizione le informazioni, in modo non asettico ma partecipato.

Proprio nel modo di offrire le informazioni risiede il nodo cruciale di questa tipologia di servizi. Per essere efficace un servizio informagiovani deve essere in grado di fornire risposte puntuali (*output*) sulla base dell'offerta di informazioni disponibili, indipendentemente dalla capacità dell'utente di esprimere una richiesta orientativa precisa (*input*).

"...l'informagiovani è una forma di organizzazione di processi di comunicazione verso un utente finale, il quale, entrando in contatto con il servizio, sulla base di una domanda di orientamento e/o informazione più o meno strutturata riceve una prestazione orientativa-informativa strutturata (cioè non generica) più o meno corrispondente all'esigenza manifestata"³.

A conclusione di questo breve quadro sui bisogni informativi dei giovani è possibile sintetizzare le funzioni principali degli informagiovani in questi termini:

1. La prima funzione fondamentale è quella interpretativa, *la rispondenza tra input ed output*.
2. Altra funzione è quella dell'*univocità dell'output informativo/orientativo*. Il giovane che si rivolge al servizio è quotidianamente bombardato da informazioni e messaggi ridondanti che accompagnano l'informazione primaria di cui necessita e ne rendono difficile la comprensione; l'*informagiovani* deve contrastare il "rumore", trasformando la complessità ambientale esterna, generatrice del caos informativo, in complessità interna, strutturata e leggibile al fine di fornire al giovane/utente un'informazione chiara ed univoca.
3. Una terza funzione può essere individuata nel favorire lo sviluppo di *motivazione a comunicare da parte dell'utenza di riferimento (target)*. Il pubblico potenziale è molto eterogeneo, con livelli e capacità di comprensione dei messaggi molto diversificata. Di conseguenza il servizio deve essere flessibile e in grado di raggiungerlo; deve cioè motivare i giovani a comunicare.

1.3 Gli informagiovani in Europa

L'apertura del primo centro di informazione risale alla fine degli anni Sessanta quando in un quartiere periferico di Bruxelles sorse il bisogno di offrire ai figli degli emigrati concrete possibilità di ambientamento e inserimento in una realtà a loro estranea. Nello stesso periodo prende avvio l'esperienza francese, caratterizzata da una rete di centri d'informazione coordinata a livello nazionale, voluta e finanziata dal governo centrale e realizzata da un'associazione nazionale.

Dalla fine degli anni Sessanta ad oggi i centri di informazione giovani o *informagiovani* si sono enormemente diffusi in Europa. Tra le esperienze maggiormente consolidate troviamo, oltre all'Italia, il Belgio, la Francia, la Spagna, i Paesi Bassi, la Danimarca ed il Portogallo.

³ M. Sorcioni, *Obiettivo Giovani*, Roma, 1993, Ancitel, p. 42

L'anno più importante nello sviluppo di questo tipo di servizi è il 1985 (Anno internazionale della gioventù) quando si costituisce a Parigi un comitato organizzativo degli *informagiovani*, di cui fa parte anche l'Italia.

In seguito alla Raccomandazione approvata alla Prima Conferenza Europea dei Ministri per la Gioventù:

*"...di promuovere la rete europea dei centri d'informazione per la gioventù; di rafforzare a tale scopo il Comitato Internazionale di Collegamento; di sviluppare Banche Dati nazionali e di creare una rete europea di tali Banche..."*⁴.

si costituisce nel 1986 l'Associazione Europea per l'informazione e la consulenza dei giovani denominata ERYICA⁵ a cui aderiscono tutti i coordinamenti nazionali di riferimento per gli informagiovani. Eryica si pone come obiettivo la promozione e la cooperazione europea in materia di informazione e orientamento ai giovani e nel 1991 diventa Agenzia con le seguenti finalità:

- 1) assicurare il coordinamento e la rappresentanza europea in materia di informazione e di consulenza per i giovani;
- 2) favorire la creazione di uno spazio europeo nel settore sviluppando, in particolare, una rete europea delle strutture di informazione e di consulenza per i giovani.

A Bratislava nel dicembre 1993 - a seguito della Raccomandazione n. 7 del Consiglio d'Europa del 1990 in materia di informazione e consulenza per i giovani in Europa - viene adottata dalla IV^o Assemblea Generale dell'Agenzia Europea per l'informazione e la consulenza per la gioventù una *Carta Europea dell'Informazione per i giovani*, che recita:

"In una società che diviene sempre più complessa, l'informazione e la consulenza per i giovani hanno più che mai un ruolo essenziale nel percorso che i giovani devono compiere verso una vita adulta. Essa favorisce la loro crescita professionale e personale e la loro partecipazione in seno alla società come cittadini responsabili.

L'informazione deve far conoscere, senza discriminazione le possibilità offerte ai giovani, promuovere l'acquisizione della loro autonomia, facilitare la loro mobilità ed aiutarli a vivere ogni giorno l'Europa.

Il rispetto della democrazia, dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, implica il diritto, per i giovani di disporre di un'informazione completa, comprensibile, affidabile e senza riserve su tutte le questioni e i bisogni che essi esprimono, permettendo loro tutte le scelte possibili senza discriminazioni né influenze ideologiche o altro.

Questo diritto all'informazione è affermato dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, dalla Convenzione relativa ai diritti del bambino, dalla Convenzione europea dell'Uomo e dalla Raccomandazione n. 90/7 del Consiglio d'Europa concernente l'informazione e la consulenza da fornire ai giovani."

Essa, inoltre, definisce dei principi guida per i servizi di carattere informativo rivolti ai giovani, che costituiscono tuttora il punto di riferimento centrale per operatori ed amministratori.

1. *I servizi d'informazione giovani sono aperti a tutti i giovani, senza eccezioni;*
2. *I servizi d'informazione giovani s'impegnano a garantire la parità d'accesso all'informazione a tutti i giovani, qualunque sia il loro stato, il loro luogo di residenza, la loro classe sociale;*

⁴ Strasburgo, dicembre 1985, Anno Internazionale della Gioventù.

⁵ European Youth Information and Counselling Association, www.eryica.org Tramite il sito dell'Eryica è possibile accedere alle reti degli informagiovani dei singoli paesi.

3. *L'informazione nasce esclusivamente dalla domanda o dal bisogno espresso dall'utente con l'esclusione di qualunque altro interesse. Essa tratta tutti gli argomenti che interessano i giovani;*
4. *Il trattamento è personalizzato ed è organizzato sulla base della domanda;*
5. *L'accesso ai servizi d'informazione è libero;*
6. *L'informazione e la consulenza rispettano la segretezza e l'anonimato dell'utente;*
7. *L'informazione è gratuita;*
8. *L'informazione è completa, imparziale, precisa, pratica e aggiornata;*
9. *L'informazione è elargita professionalmente attraverso del personale appositamente formato;*
10. *Dovrà essere compiuto tutto quanto possibile per assicurare l'obiettività dell'informazione anche attraverso la pluralità delle risorse utilizzate;*
11. *L'informazione deve essere scevra da qualunque interesse di tipo ideologico, politico e commerciale.*

Nel 2001, a conclusione di un lungo lavoro di consultazioni, incontri e confronti durato oltre un anno con i giovani dei vari paesi, viene pubblicato il documento *Un nuovo impulso per la gioventù europea. Libro Bianco della Commissione europea*⁶. Nel documento a più riprese è posto l'accento sulla centralità dell'informazione come strategia per favorire la crescita di partecipazione sociale dei giovani e del senso di appartenenza all'Europa.

1.4 Gli informagiovani in Italia: una breve storia

Le agenzie di informazione per i giovani che, sotto diversa denominazione, iniziano ad apparire agli inizi degli anni Ottanta, in Italia, e si diffondono poi negli anni successivi, nascono sotto la spinta principale dei problemi occupazionali dai quali sono colpite soprattutto le nuove generazioni.

Storicamente il primo informagiovani italiano è quello del comune di Torino che risale al 1982, seguono poi quello del comune di Milano nel 1984 e dei comuni di Verona e Forlì nel 1985.

Nel 1985 proprio il Comune di Forlì ha promosso un importante convegno sulle politiche giovanili ed i sistemi informativi⁷.

Nel corso del convegno i partecipanti hanno definito cinque tesi sugli informagiovani⁸, che costituiscono il primo documento di riferimento per questo tipo di servizi, in Italia. Le riportiamo integralmente perché, ancora oggi, a distanza di quasi venti anni, mantengono inalterata la loro validità e possono costituire per molti informagiovani un punto di riferimento significativo:

- 1) *Il centro di informazione non è un servizio isolato o parallelo ad altri nel settore giovanile: esso è il baricentro di un sistema di servizi per i giovani chiamato a coordinare l'insieme degli interventi pubblici e privati. Di questo sistema il centro di informazione rappresenta il momento di sintesi (integrazione dei settori e degli interventi), di costruzione di memoria (archivio/documentazione) e di elaborazione culturale (affinamento e costruzione di nuove notizie).*
- 2) *Il centro di informazione ha uno sportello di entrata ed uno di uscita. In entrata mira a raccogliere l'intero universo di notizie inerenti il mondo giovanile (stabilendo una rete di collegamento con le questioni giovanili che stanno dietro alla notizia); in uscita mira alla selezione/ricostruzione/produzione in proprio di informazioni (rendendo pubbliche le notizie*

⁶ Il documento è scaricabile integralmente dal sito www.venetogiovani.org

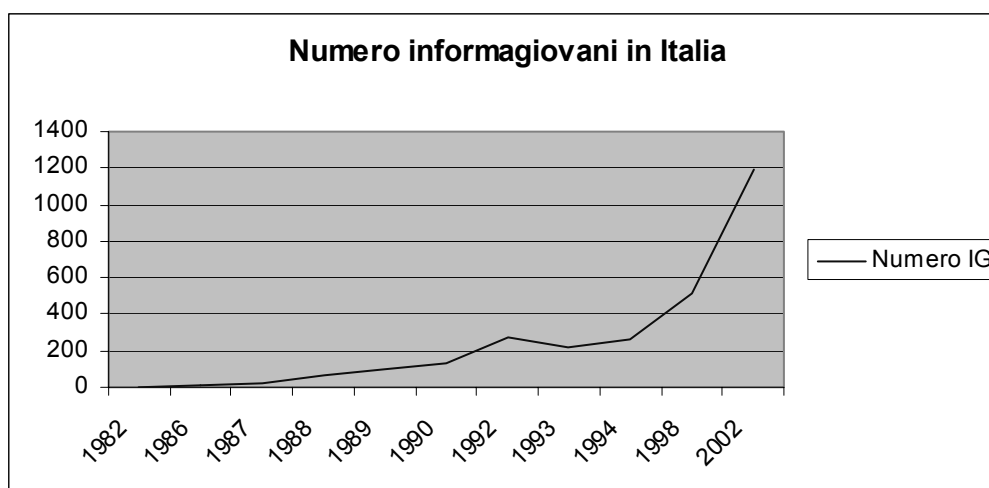
⁷ F. Montanari, F. Frabboni (a cura di); *Politiche giovanili, enti locali e sistemi informativi*, La Nuova Italia Scientifica, Firenze 1987.

⁸ F. Montanari, *Op. cit.*, pag. 239.

con modalità non solo funzionali all'arricchimento qualitativo delle conoscenze, ma tese anche a produrre nuove realtà di aggregazione).

- 3) Il centro di informazione ha compito di selezione delle notizie nella direzione tanto di una demistificazione delle logiche di mercato (consumi indotti) che stanno dietro la notizia, quanto della valorizzazione di quelle informazioni capaci di cogliere i trend (linee di tendenza) di un sapere aperto ai valori democratici ed alla elaborazione di una cultura autonoma.*
- 4) Il centro di informazione individua due modalità di utenza privilegiata e rispettivamente: l'individuale e l'istituzionale. La prima modalità riguarda la fruizione del centro di informazione da parte di singoli (individui o gruppi) portatori di domande individuali. La seconda modalità riguarda l'offerta del centro di informazione come momento di collegamento continuo fra le diverse istituzioni (pubbliche e private) presenti nel territorio.*
- 5) Il centro di informazione tende ad offrire ai giovani, ai gruppi, alle associazioni non solo «informazioni», ma anche strumenti per decodificarle, riprodurle, reinventarle, gestirle (possibilità di stampa per diffondere informazione propria, realizzazione di audiovisivi, assegnazione di uno spazio temporale regolamentato allo sportello per l'incontro con i giovani, uso di una biblioteca specializzata).*

Dalla metà degli anni Ottanta il settore dei servizi informativi per i giovani ha conosciuto una grande crescita, nonostante l'assenza di indirizzi a livello legislativo e, ad oggi, conta oltre mille strutture funzionanti.



L'organismo italiano che ha rappresentato l'Italia in ERYICA era il CNSIG (Coordinamento Nazionale del Sistema Informativo Giovanile), istituito nel 1986 presso la Direzione Generale Servizi Civili del Ministero dell'Interno (a seguito dell'Anno internazionale della gioventù)⁹.

La proliferazione di tali strutture ha portato ad iniziative di dibattito ed a periodi anche intensi di convegni ed incontri, tra i quali la Prima conferenza nazionale dei centri di informazione (promossa dal Ministero dell'Interno) nel 1987.

Nello stesso periodo vengono siglati accordi per promuovere iniziative in questa direzione tra gli enti locali e l'autorità centrale. Il più importante è il Protocollo d'intesa tra ANCI (Associazione nazionale comuni d'Italia) e UPI (unione province italiane) per la promozione e la diffusione dei centri informagiovani sottoscritto nel luglio del 1987.

Nel 1989 viene siglato un nuovo Protocollo di intesa tra Ministero del Lavoro, regioni, ANCI, UPI, UNCEM (Unione Comunità Montane) nel campo dell'integrazione dei servizi di informazione, orientamento e consulenza dei giovani.

⁹ Il CNSIG è istituito con D.M. n. 22/88, rinnovato successivamente con D.M. n. 47/92 e D.M. n. 22/95.

Nel 1990 si svolge a Palermo la Seconda conferenza nazionale degli informagiovani.

Sempre nel 1990 il Coordinamento nazionale si struttura in coordinamenti regionali che esprimono un proprio rappresentante in quello nazionale.

Nel 1993 si svolge a Modena la Terza conferenza nazionale degli informagiovani dedicata ai principi di qualità nella progettazione e organizzazione dei servizi informagiovani. In particolare i lavori della Conferenza portano a distinguere tre modelli di servizio:

- Agenzia: cura la promozione, gestione ed organizzazione di servizi per una rete di centri e punti informagiovani (almeno tre centri tra loro convenzionati).
- Centro informagiovani: svolgono attività di ricerca, documentazione e informazione rispetto al territorio specifico in cui sono inseriti.
- Punti informagiovani: svolgono attività di accoglienza, comunicazione, informazione per giovani presenti in aree territoriali limitate come piccoli paesi, quartieri, centri aggregativi. Non svolgono attività oltre a quelle di sportello pubblico. Sono quindi supportati da un centro informagiovani o da un'agenzia di servizi che li rifornisca di informazioni, dotati quindi di adeguati supporti informatici.

Nel 1993 gli informagiovani si affacciano agli onori dell'editoria con i primi due volumi destinati al normale canale commerciale di vendita libraria: è un segno dell'attenzione che cresce intorno a questo tipo di esperienza e che esce dai soliti circuiti di pubblicazioni istituzionali. Entrambi sono manuali utili per la progettazione e gestione di servizi informativi: il primo è prodotto dall'ANCI, il secondo è la rielaborazione dei materiali prodotti in occasione di un percorso formativo promosso dal Ministero dell'Interno e svoltosi in Emilia-Romagna.¹⁰

Nel 1994 l'Italia adotta come suo documento di indirizzo politico la *Carta europea dell'informazione per i giovani*, adottata a Bratislava nel 1993.

Nel 1996, nell'ambito di un seminario nazionale di studi, viene scritto il *Decalogo degli Informagiovani Italiani*¹¹. Il Decalogo – rivisto e aggiornato¹² - definisce i criteri generali per la realizzazione ed il funzionamento di questo tipo di servizi.

Questi gli indirizzi:

1. *Preminenza della funzione informativa. L'attività principale dei Cig è l'informazione e su questa base si differenzia da quei centri o agenzie per i quali l'informazione è secondaria o accessoria rispetto alle proprie finalità istituzionali;*
2. *Orientamento al pubblico giovanile. I giovani sono i destinatari primi dell'azione dei Cig. Non rientrano tutti quei centri d'informazione rivolti ad un pubblico generico o a segmenti sociali specifici;*
3. *Globalità dell'approccio informativo. I Cig assumono i bisogni informativi giovanili nella loro interezza, tendendo a coprire i principali campi d'interesse che riguardano la vita delle nuove generazioni (formazione, lavoro, salute, tempo libero , sport, cultura, viaggi, ecc.), a differenza delle agenzie*

¹⁰ A. Calzecchi-Onesti, *Obiettivo giovani. Manuale sulle politiche giovanili ed i servizi informativi per i giovani*, Editrice CEL, Bergamo 1993; M. Consolini, R. Bonsi, *Progettare un servizio di informazione per i giovani*, Franco Angeli, Milano 1993.

¹¹ Novembre 1996, seminario di studio "Centri Informagiovani: Quale futuro".

¹² Il documento è stato ridefinito nel corso della Terza Conferenza Nazionale degli Informagiovani, tenutasi a Modena nel 1993.

- informative specializzate e settoriali operanti nella stessa area con le quali possono integrarsi e collaborare;*
4. *Funzioni di mediazione informativa. I Cig sono strutture d'informazione non sostitutive, bensì complementari di servizi già esistenti, con i quali si coordinano. Sono inoltre sensori dell'evoluzione dei bisogni giovanili;*
 5. *Accessibilità del servizio. I Cig sono un servizio sociale, a disposizione di tutti i giovani indistintamente. Non devono pertanto porre discriminazione o erigere barriere fisiche, culturali, psicologiche di alcun genere, né favorire esclusivamente un particolare tipo di pubblico (studenti, lavoratori, ecc.). Dal requisito discendono i seguenti corollari: facile accesso ai locali; accoglienza dell'ambiente di colloquio individuale; fascia di apertura abbastanza estesa; possibilità di interpellazione epistolare; anonimato degli utilizzatori, riservatezza; gratuità delle prestazioni; tempestività della risposta;*
 6. *Qualità dell'informazione. In quanto servizio di rilevanza collettiva pubblica, i Cig devono garantire prestazioni informative di buon livello: pluralistica, verificabile, appropriata e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile;*
 7. *Interattività del processo comunicazionale: L'azione informativa dei Cig deve tendere a rispondere all'evoluzione dei bisogni giovanili in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra domanda e offerta informativa, le esigenze degli utilizzatori finali, i supporti, i canali e i metodi di comunicazione adottati, l'emergere di zone di silenzio informativo e tendere ad un possibile superamento delle cause di tale silenzio. Da ciò conseguono il vincolo di rilevare sistematicamente le istanze ed il livello di soddisfazione del pubblico, nonché la funzione di portavoce delle richieste giovanili;*
 8. *Professionalità degli operatori. E' complementare ai tre punti precedenti; al fine di assicurare garanzia ed efficacia al servizio gli operatori dei Cig devono essere: in numero adeguato per il funzionamento del servizio; in possesso di una formazione adeguata al ruolo; nella possibilità di aggiornarsi in modo continuativo. E' necessario dotare le strutture di personale stabile cui sia possibile affiancare altre forme di collaborazione (consulenti, volontari, obiettori...), in possesso di formazione adeguata;*
 9. *Autonomia. In quanto mezzi di informazione ad alta incidenza sociale i Cig devono godere di una adeguata autonomia finanziaria e gestionale che ne garantisca insieme con l'operatività, la non subordinazione a istanze politiche, economiche, confessionali e di parte;*
 10. *I Cig aderiscono al Coordinamento Nazionale dei Centri d'Informazione Giovani e alla rete europea delle strutture di informazione e di orientamento per la gioventù, impegnandosi a conformare i propri indirizzi e i propri sistemi operativi alle indicazioni espresse da tali organismi.*

Nel marzo 1996 – a cura del Coordinamento nazionale presso il Ministero dell'Interno e dell'informagiovani di Torino, che ne ha curato materialmente la redazione – viene prodotto il Primo Piano di classificazione del materiale documentario e delle informazioni (rivisto e integrato più volte successivamente). La redazione del Piano risponde a diverse esigenze:

- adottare a livello nazionale un unico linguaggio di comunicazione,
- garantire la possibilità di interazione con le esperienze europee.

Nel 1996 esce, a cura del Coordinamento nazionale e del Consorzio IN&CO (Consorzio Informazione e Comunicazione di Modena), che ne ha curato la redazione, la Prima Guida Italiana alla realizzazione di servizi di informazione e consulenza per i giovani¹³.

Il Coordinamento nazionale è sciolto nel 1996 (D.M. n. 7 del 22/03/96) in seguito alla costituzione del Ministero degli Affari Sociali, ritenendo che il coordinamento degli informagiovani dovesse essere ripreso dal nuovo Ministero degli Affari sociali (ora Ministero del Welfare). successivamente l'Italia non è più rappresentata ufficialmente in ERYICA: vi è solo la partecipazione del coordinamento regionale informagiovani Piemonte-Valle d'Aosta, ammesso in qualità di osservatore.

Nel novembre 1996 si tiene a Torino la Quarta conferenza nazionale degli informagiovani dalla quale scaturisce un appello forte alla ricostituzione del coordinamento nazionale degli informagiovani.¹⁴

Il 29 aprile 1998 un nutrito gruppo di deputati presenta una proposta di legge (n. 4837) per l'istituzione del *Coordinamento nazionale degli informagiovani presso la Presidenza del Consiglio dei ministri ed estensione della rete degli informagiovani sul territorio nazionale*.¹⁵

Il 18 dicembre 1998, a seguito della proposta di legge sugli informagiovani, si costituisce – con Protocollo di intesa – la rete italiana informagiovani (RING), con sede a Modena e con l'attivazione di un sito internet www.stradanove.it gestito dal Comune di Modena. Alla rete può aderire qualsiasi ente locale che ha attivato un informagiovani.

Il 13 luglio 1999 è stata presentata - dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - una proposta di legge quadro nazionale di indirizzo per interventi in materia di politiche giovanili (D.L. n. 6220), con l'obiettivo di favorirle, anche mediante l'adozione da parte del Governo, di un apposito Piano triennale quale strumento per la definizione degli interventi da realizzare per un concreto coordinamento delle politiche in funzione dei giovani. Il disegno di legge, tra gli altri contenuti, intende promuovere e sviluppare un sistema di informazione e di documentazione in materia di politiche giovanili in coordinamento con i centri informagiovani e con le istituzioni pubbliche e private nazionali ed internazionali¹⁶.

Nel 1999 viene definito un Protocollo d'intesa per la costituzione del coordinamento Piemonte e Valle d'Aosta dei centri di informazione per i giovani.

Nell'ottobre del 2000 si svolge a Cremona la Quinta conferenza nazionale degli informagiovani dedicata principalmente alla necessità di ricostituzione del coordinamento nazionale. A conclusione

¹³ IN&Co, *Informagiovani. Guida alla realizzazione di servizi di informazione e consulenza per i giovani*, Ministero dell'Interno, Roma 1996. Il testo è scaricabile dal sito www.consorziolineco.it

¹⁴ I materiali sono disponibili nel sito www.comune.torino.it nella sezione dedicata ai giovani.

¹⁵ Il testo della proposta di legge è inserito nel Cd Diogene dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile.

¹⁶ Il testo della proposta di legge è inserito nel Cd Diogene dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile

della Conferenza l'ANCI produce un documento in cui sottolinea l'urgenza di una struttura di coordinamento degli informagiovani italiani¹⁷.

Nel settembre 2003 si tiene a Modena la Sesta conferenza nazionale degli informagiovani, dedicata, in particolare al rapporto tra informagiovani e politiche giovanili e politiche per l'occupazione¹⁸.

1.5 Gli informagiovani nel Veneto: una breve storia

I primi informagiovani nascono presso i comuni di Padova, Monselice, Este e Conegliano in attuazione del Progetto pilota *Sperimentazione di modelli di intervento a favore dei giovani e dei minori* (Delibera regionale n. 3657 del 23/06/1987) con cui la Giunta Regionale aveva voluto indicare possibili percorsi per interventi in favore del mondo giovanile che potessero essere poi riproposti e utilizzati dagli enti locali del Veneto. L'obiettivo della sperimentazione era individuare caratteristiche strutturali, gestionali, organizzative e metodologiche nei territori.

Nel 1990 si costituisce il coordinamento degli informagiovani del Veneto con sede a Venezia, allo scopo di mettere in contatto le varie iniziative locali e realizzare un sistema informativo integrato a favore dei giovani.

Nel 1991 viene effettuata una ricerca sui sedici informagiovani della regione allo scopo di conoscere meglio l'organizzazione e il lavoro dei vari servizi locali.

Successivamente viene realizzato un corso di formazione per responsabili ed operatori dei servizi informagiovani del Veneto.

Viene anche costituito un gruppo di lavoro composto dai funzionari del Dipartimento per le politiche giovanili della Regione, da rappresentanti del coordinamento degli informagiovani, da rappresentanti degli informagiovani e da capi-servizio di rappresentativi enti locali del Veneto sedi di informagiovani che hanno elaborato criteri e standard quali-quantitativi per il servizio informagiovani.

Successivamente viene emanata la circolare, attuativa della L. R. 29/88¹⁹ n° 3/1991, che sostiene e sollecita la loro attivazione e contiene le indicazioni costruite dal gruppo di lavoro. La sua ricaduta è stata molto positiva, dal momento che si assiste ad un sensibile incremento di apertura di sportelli informativi intorno alla metà degli anni '90.

Nel 1992 nasce il gruppo di coordinamento degli assessori alle politiche giovanili o delegati alle politiche giovanili (progetti giovani) degli enti locali del Veneto ed è avviata la collaborazione con l'assessorato regionale alle politiche sociali; nello stesso anno iniziano i rapporti con il Ministero dell'Interno nell'ambito del coordinamento nazionale del sistema informativo giovanile.

Tutte queste esperienze sono servite a creare uno stretto rapporto di collaborazione tra il coordinamento degli informagiovani del Veneto e il Dipartimento per le politiche giovanili e la prevenzione concretizzata anche nelle indicazioni contenute nella Circolare Regionale n°31/93.

¹⁷ Gli atti della conferenza sono scaricabili dal sito www.comune.cremona.it

¹⁸ Cfr. Atti del convegno, *Informagiovani. Oltre la frontiera. Conferenza nazionale*, Informagiovani Cesena, 2003. Il testo è scaricabile dal sito: www.informagovanicesena.it

¹⁹ L. R. 29/88 "Iniziativa e coordinamento delle attività a favore dei giovani".

Si assiste, successivamente, all'emanazione di altre circolari²⁰ che approfondiscono ulteriormente la questione del servizio informagiovani e che sottolineano l'esigenza di

ridefinire l'identità del servizio informagiovani e ricontestualizzare l'azione del servizio nel quadro più ampio delle politiche giovanili regionali e locali, rispondono alla necessità di passare dalla fase di sperimentazione a quella del consolidamento e della normalizzazione dei servizi, individuando condizioni e requisiti che garantiscano la qualità degli interventi realizzati.

Sempre nella Circolare n° 31/93 si definisce che l'impegno della Regione,

è finalizzato all'attivazione di una rete integrata in cui trovino adeguata sistemazione i servizi sperimentati e possano essere attivati "sportelli informativi" collegati ai precedenti [...] (Circolare Regionale n° 31 del 29/09/93).

La direzione intrapresa a livello politico, amministrativo e tecnico era volta a contestualizzare il servizio nel quadro più ampio delle politiche di settore regionale e locale, per passare dalla fase della sperimentazione a quella del consolidamento. Ciò è avvenuto attraverso l'individuazione di condizioni e requisiti che garantissero la qualità degli interventi realizzati.

Tale circolare valorizzava, quindi, l'esperienza realizzata, sostenendo l'importanza di una rete di servizi informagiovani con una precisa identità in termini di obiettivi, strutture, organizzazione, individuando anche i criteri standard quali-quantitativi che dovevano garantire la qualità degli interventi realizzati.

Anche nel Veneto, nel corso degli anni Novanta, diminuisce l'interesse per gli informagiovani e, come quello nazionale, anche il coordinamento regionale degli informagiovani di Venezia chiude.

Oggi non esiste più alcuna forma istituzionalizzata di comunicazione e confronto. Ogni iniziativa è lasciata all'interesse e alla volontà dei singoli servizi informagiovani e dei loro responsabili.

Recentemente è stato realizzato un corso di formazione per operatori degli informagiovani veneti (nell'ambito del progetto *Punto Giovani*) che si è tenuto a Mestre. Tra gli obiettivi vi era anche quello di arrivare a ricostituire un coordinamento regionale dei vari servizi locali.

²⁰ N. 31 del 1993 e n. 54 del 1995.

1.6 Alcuni dati sugli informagiovani in Italia ed in Veneto

Dal 1982, anno di apertura del primo centro in Italia (a Torino), il numero dei centri di informazione è progressivamente cresciuto sino a raggiungere, attualmente, la cifra di 1.192 unità, dislocate in tutte le regioni italiane.

I dati raccolti negli anni permettono di poter valutare in modo approfondito la crescita quantitativa di questo tipo di servizio nel nostro paese. In particolare si può mettere in correlazione la situazione del 1993 con quella del 2003: per quanto riguarda il 1993 si dispone di dati raccolti dal coordinamento nazionale per il sistema informativo (attivo presso il Ministero dell'Interno) mentre, per quanto riguarda il 2003, si dispone dei dati raccolti dall'informagiovani di Torino.

	1993		2003	
	VA	%	VA	%
Abruzzo	3	1,4	58	4,9
Basilicata	2	0,9	12	1,0
Calabria	3	1,4	58	4,9
Campania	8	3,7	153	12,8
Emilia-Romagna	33	15,1	85	7,1
Friuli Venezia Giulia	2	0,9	21	1,8
Lazio	6	2,7	17	1,4
Liguria	1	0,5	21	1,8
Lombardia	57	26,0	230	19,3
Marche	5	2,3	41	3,4
Molise	-	0,0	1	0,1
Piemonte	41	18,7	88	7,4
Puglia	5	2,3	39	3,3
Sardegna	9	4,1	103	8,6
Sicilia	10	4,6	24	2,0
Toscana	8	3,7	89	7,5
Trentino Alto Adige	-	0,0	3	0,3
Umbria	10	4,6	10	0,8
Valle d'Aosta	-	0,0	1	0,1
Veneto	16	7,3	138	11,6
Totale	219	100,0	1.192	100,0

VA = Valore Assoluto

La tabella sopra riportata evidenzia che:

- nell'arco dei dieci anni considerati (1993-2003) è aumentato in modo considerevole il numero complessivo di centri informagiovani in Italia (da 219 a 1.192),
- nel 2003 tutte le regioni sono state interessate, mentre nel 1993 in tre regioni non si registrava alcuna struttura di questo tipo,
- nel 2003 sono solo quattro le regioni con meno di dieci informagiovani, mentre nel 1993 erano solamente quattro quelle che superavano la soglia dei dieci servizi attivi.

Anche la situazione degli informagiovani in Veneto è andata significativamente evolvendosi:

- è aumentato considerevolmente il numero dei centri (passati da 16 a 138),
- la percentuale dei centri veneti, rispetto alla totalità dei centri in Italia, è cresciuta dal 7,3% del 1993 all'11,6% del 2003. Questo dato colloca il Veneto alla terza posizione nella graduatoria regionale, dopo la Lombardia e la Campania.

Altri dati, che confermano la specificità e positività della situazione veneta descritti nella tabella sottostante, possono essere tratti dal rapporto del numero degli informagiovani con il numero dei comuni e con l'entità della popolazione giovanile residente (15-30 anni):

- per quanto riguarda il primo rapporto il valore medio nazionale evidenzia un informagiovani ogni 6,8 comuni. Il valore veneto è migliore di quello nazionale, con un informagiovani ogni 4,2 comuni e colloca la regione veneta al quinto posto nella graduatoria delle regioni.

	Numero comuni²¹	Numero IG	Rapporto n. comuni/ n. IG
Abruzzo	305	58	5,3
Basilicata	131	12	10,9
Calabria	409	58	7,1
Campania	551	153	3,6
Emilia-Romagna	341	85	4,0
Friuli Venezia Giulia	219	21	10,4
Lazio	377	17	22,2
Liguria	235	21	11,2
Lombardia	1.546	230	6,7
Marche	246	41	6,0
Molise	136	1	136,0
Piemonte	1.206	88	13,7
Puglia	258	39	6,6
Sardegna	377	103	3,7
Sicilia	390	24	16,3
Toscana	287	89	3,2
Trentino Alto Adige	339	3	113,0
Umbria	92	10	9,2
Valle d'Aosta	74	1	74,0
Veneto	581	138	4,2
Totale	8.100	1.192	6,8

- per quanto riguarda il secondo rapporto il valore medio nazionale indica un informagiovani ogni diecimila giovani (9.992). Il valore veneto è migliore di quello nazionale, con un informagiovani ogni 6.583 giovani e colloca il Veneto al secondo posto tra le regioni.

²¹ Istat, *Annuario statistico* 2002.

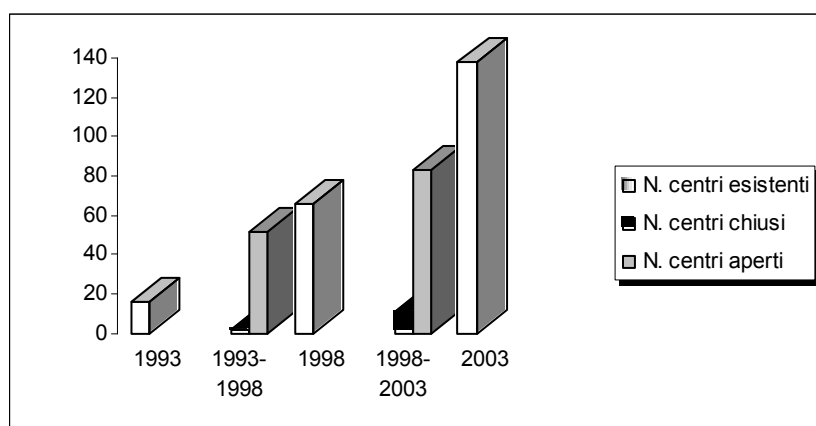
	Popolazione giovanile²²	Numero IG	Rapporto popolazione/n. IG
Abruzzo	269.537	58	4.647
Basilicata	139.294	12	11.608
Calabria	487.002	58	8.397
Campania	1.419.838	153	9.280
Emilia-Romagna	741.123	85	8.719
Friuli Venezia Giulia	222.492	21	10.595
Lazio	1.083.496	17	63.735
Liguria	274.661	21	13.079
Lombardia	1.838.997	230	7.996
Marche	289.000	41	7.049
Molise	69.482	1	69.482
Piemonte	819.028	88	9.307
Puglia	990.585	39	25.400
Sardegna	1.170.861	103	11.368
Sicilia	393.409	24	16.392
Toscana	667.494	89	7.500
Trentino Alto Adige	195.380	3	65.127
Umbria	160.927	10	16.093
Valle d'Aosta	23.612	1	23.612
Veneto	908.402	138	6.583
Totale	11.910.278	1.192	9.992

Un altro dato di particolare rilievo per la regione veneta è costituito dalla stabilità dei centri. Infatti è possibile evidenziare che nel periodo 1993-2003 sono stati aperti in Veneto complessivamente 151 centri informagiovani dei quali, al momento, è ancora attivo un numero di 138, pari al 91,4%. Nel corso di dieci anni vi è stata una mortalità inferiore al 9%.

	1993	1993-1998	1998 ²³	1998-2003	2003
N. centri esistenti	16		66		138
N. centri chiusi		2		11	
N. centri aperti		52		83	

²² Istat, dati al 1.1.2000.

²³ I dati del 1998 sono tratti dalla pubblicazione *A proposito di giovani...L'esperienza della Regione Veneto*, Regione del Veneto, 1998.

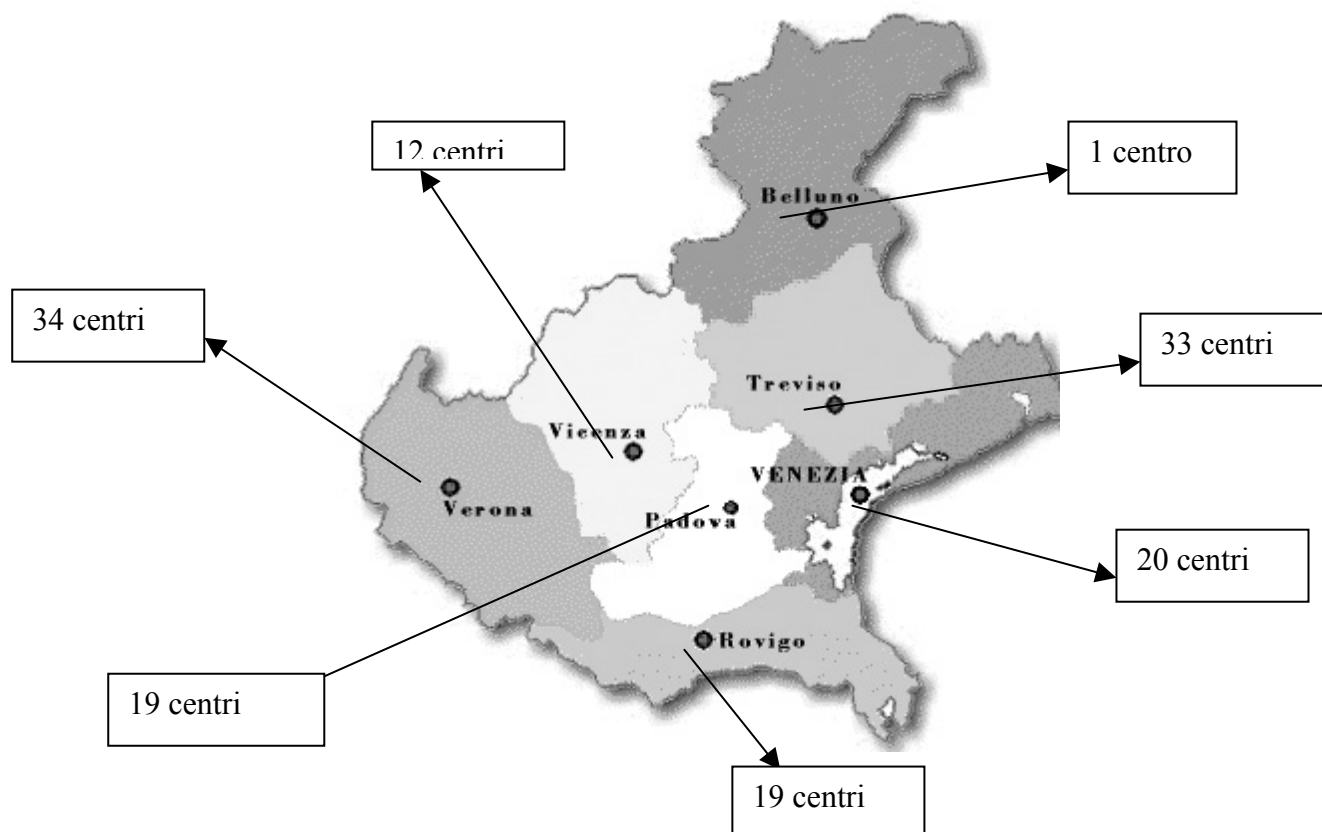


Il quadro di sfondo si completa con alcuni dati relativi al rapporto tra informagiovani e politiche giovanili.

Analizzando i comuni veneti che hanno politiche a favore dei giovani²⁴ si può desumere che "informare ed orientare i giovani" è al terzo posto della graduatoria degli obiettivi principali, indicato dal 55,6% dei comuni, con una particolare attenzione alla fascia dei giovani (dai 19 ai 24 anni) piuttosto che alla fascia degli adolescenti (14-18 anni).

Di rilievo è anche il fatto che un settore dedicato alle attività informative sia presente nel 57,7% dei comuni veneti e che gli informagiovani risultino essere il servizio più diffuso tra quelli rivolti alla giovane generazione attivati dai comuni veneti (per la precisione gli informagiovani sono presenti nel 54% del campione analizzato).

Nella cartina sotto esposta è riportato il numero dei centri informagiovani per ogni provincia.



²⁴ Cfr. Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile Le costellazioni dell'Osservatorio n°6, *Politiche giovanili nei comuni del Veneto*, 2003.

IL DISEGNO DELLA RICERCA

2.1 Premessa

In questi ultimi anni – nell’ambito delle questioni legate ai giovani e alle politiche giovanili - si sono verificati alcuni importanti fenomeni di tipo sociale, culturale ed economico che si possono così riassumere:

- cambiamenti di tipo sociale e culturale che hanno interessato il mondo del lavoro (flessibilità, precarietà, imprenditorialità giovanile, ecc.), in particolare quelli connessi al sistema formativo, quelli relativi alla forte immigrazione, quelli indotti dalla globalizzazione e da una cultura sempre più europeista;
- evoluzione e trasformazione della condizione giovanile che hanno determinato la nascita di nuove tipologie di bisogni e di domande diversificate afferenti alla sfera professionale, al tempo libero, al turismo, alla dimensione personale (del sé);
- sviluppo di nuove tecnologie che se, da un lato, facilitano il reperimento delle informazioni, dall’altro aumentano la complessità della scelta sollecitando la richiesta di figure con funzioni di orientamento;
- ripensamento e rielaborazione degli obiettivi e delle metodologie delle politiche giovanili che sono sempre più caratterizzate da strategie di lavoro per processi volti a promuovere e sviluppare le reti sociali e che sempre più privilegiano modalità e strumenti interattivi e dinamici.

L’insieme di questi fenomeni determina la necessità di diversificare e ri-progettare i servizi alla persona per renderli sempre congruenti ai bisogni per cui sono sorti.

Per quanto riguarda il settore “servizi/iniziative” di tipo informativo rivolto ai giovani è doveroso registrare che si sono affacciati molteplici soggetti sulla scena, rendendo complessa l’individuazione degli elementi di specificità e caratterizzazione degli informagiovani rispetto agli altri soggetti.

La presenza di più “poli” informativi che si rivolgono agli stessi soggetti (i giovani) nello stesso territorio pone, oggi, un’esigenza di integrazione istituzionale, organizzativa e professionale di carattere nuovo, che rappresenta una “sfida” per tutti i soggetti implicati nella gestione degli informagiovani.

Nella prospettiva policentrica che si viene configurando per il futuro diventa necessario ragionare in termini di “sistema informativo” per i giovani e non più solamente di informagiovani.

A quindici anni dalla nascita degli informagiovani nel Veneto, la cui attivazione è stata favorita, sostenuta e disciplinata dalla L.R. 29/88 *“Iniziative e coordinamento delle attività a favore dei giovani”*, e dalle circolari applicative della stessa, l’Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile ha ritenuto necessario realizzare un percorso di ricerca finalizzato a rilevarne lo stato di “salute”.

Tale percorso di ricerca è stato realizzato nell’estate-autunno 2003.

2.2 Finalità ed obiettivi specifici della ricerca

L'Osservatorio regionale ha inteso contribuire allo sviluppo del sistema informativo veneto per i giovani, apportando un contributo conoscitivo e valutativo delle esperienze in atto.

In particolare attraverso la ricerca si è voluto ri-leggere le esperienze per individuare:

- * i criteri per definire un servizio informagiovani,
- * i possibili diversi livelli di un servizio informagiovani;
- * il loro posizionamento rispetto alle politiche giovanili;
- * le possibili forme di coordinamento e supporto territoriali, provinciali, regionali.

2.3 Metodologia della ricerca

Alla luce delle considerazioni sopra esposte l'Osservatorio ha assunto quale oggetto della ricerca il processo evolutivo degli informagiovani giunto in Veneto come in Italia, ad un momento cruciale e delicato del proprio percorso di vita.

L'Osservatorio ha individuato nei soggetti interpellati (cioè amministratori, responsabili ed operatori degli informagiovani veneti) degli interlocutori attivi pensando questo percorso come agente di cambiamento. La ricerca mira a generare l'azione attraverso la conoscenza e la conoscenza attraverso l'azione, entro e mediante il confronto e la messa in discussione dell'una attraverso l'altra.

La ricerca si è venuta, pertanto, sviluppando come ricerca-azione, per promuovere un'azione di cambiamento su/per i soggetti coinvolti (gli informagiovani, ma anche gli operatori in essi coinvolti): in pratica, con questo percorso si è voluto condurre gli informagiovani, attraverso una serie di stimolazioni e di auto-riflessioni, a modificare qualcosa nella propria definizione della situazione, ad accrescere le proprie competenze riguardo al tema esaminato.

La ricerca si è avviata con un confronto preliminare avuto con un gruppo di responsabili di informagiovani con i quali si è sviluppato un confronto sulle questioni aperte, sulla metodologia da adottare e sugli strumenti di rilevazione.

Si è ritenuto di operare secondo tre obiettivi:

- conoscere le esperienze: ciò ha implicato raccogliere informazioni sullo stato degli informagiovani veneti, sulla loro organizzazione, sulla dimensione operativa, gestionale e tecnica,
- incentivare l'espressione dei punti di vista: ciò ha implicato raccogliere le opinioni degli amministratori, dei responsabili e degli operatori degli informagiovani sulle questioni oggetto della ricerca: i modelli organizzativi, le esigenze di riconoscimento e legittimazione, il rapporto ed integrazione con altri soggetti, il futuro ecc.,
- favorire l'incontro ed il confronto tra esperienze e punti di vista: ciò ha implicato costruire situazioni di scambio e confronto tra responsabili degli informagiovani.

Per raggiungere il primo obiettivo si è ritenuto opportuno utilizzare un questionario di base – a risposte chiuse – somministrato a tutti gli informagiovani, per raccogliere elementi conoscitivi sugli stessi. L’impianto del questionario ha ripreso l’analogo strumento elaborato dal coordinamento regionale piemontese²⁵ al fine di favorire successivi confronti tra le due realtà territoriali e per costruire una base dati omogenea. Sono stati così trasmessi 138 questionari e ne sono stati raccolti 90.

Per raggiungere il secondo obiettivo si è scelto di condurre un lavoro che ha coinvolto i responsabili degli informagiovani – attraverso la compilazione di un secondo questionario a risposte aperte – nella messa a fuoco di questioni aperte e possibili risposte alle stesse²⁶. Sono stati nuovamente distribuiti 138 questionari e ne sono stati raccolti 75.

A partire dalle risposte acquisite ed analizzate è stato possibile costruire un terzo questionario, a risposte chiuse, per raccogliere il punto di vista di tutti gli operatori coinvolti negli informagiovani.

Il questionario è stato distribuito a tutti gli informagiovani e ne sono stati raccolti 61.

Per raggiungere il terzo obiettivo, infine, sono stati organizzati alcuni focus-group (interviste di gruppo focalizzate)²⁷ a livello provinciale, che hanno visto come protagonisti gli amministratori, i tecnici e i responsabili operativi dei servizi interessati.

2.4 Gli strumenti della ricerca

Il primo questionario – a domande chiuse - era volto a raccogliere elementi di conoscenza delle esperienze venete ed ha preso in considerazione le seguenti aree tematiche:

- soggetto titolare e gestore dell’iniziativa, anno di avvio e denominazione,
- i modelli di gestione,
- la tipologia di servizio,
- gli aspetti operativi: giorni di apertura, orari di apertura e di retrospettivo,
- gli operatori impegnati: tipologia e qualifiche ed ore di lavoro,
- i destinatari (tipologia e stima passaggi),
- dotazione tecnica a disposizione (personal computer, dossier informativi, riviste, ecc.),
- servizi erogati,
- attività realizzate,
- collaborazione con altri soggetti (tipologia soggetti e modalità di collaborazione),
- forme di compresenza strutturali.

²⁵ Cfr G. Pellegrini (a cura di) *Indagine sul sistema informagiovani piemontese*. Rapporto finale, Città di Torino – Coordinamento Informagiovani del Piemonte e della Valle D’Aosta, Torino 2000. La ricerca è scaricabile dal sito: www.informagovanipiemontevda.it

²⁶ I questionari raccolti in questa fase sono stati utilizzati anche nella redazione del capitolo dedicato ai focus group.

²⁷ Cfr. Bovina L., *Il focus group. Storia, applicabilità, tecnica*, in Bezzi C. (a cura di), *Valutazione 1998*, Giada Perugia, 1998; Corrao S., *Il focus group*, FrancoAngeli, Milano 2000; Stagi L., *Il focus group come tecnica di valutazione*, Rassegna Italiana di valutazione, n. 20, 2000; V. Zammuner, *I focus group*, Il Mulino, Bologna 2003.

Il secondo questionario – a domande aperte – era volto a raccogliere le opinioni dei responsabili degli informagiovani in relazione alle seguenti questioni:

- la qualità del servizio informagiovani in Veneto,
- gli aspetti positivi e critici degli informagiovani veneti,
- i nodi e le questioni che attraversano gli informagiovani veneti,
- la capacità di comprensione dei bisogni e dei problemi dei giovani,
- la capacità di comprensione delle risorse del territorio e di lavorare in rete,
- il ruolo della Provincia e della Regione per migliorare la qualità degli informagiovani in Veneto,
- il futuro degli informagiovani.

Il terzo questionario – a domande chiuse – era volto a raccogliere il punto di vista degli operatori degli informagiovani in ordine:

- a) alla qualità degli informagiovani,
- b) agli aspetti di caratterizzazione degli informagiovani,
- c) alle proposte per migliorare gli informagiovani in Veneto,
- d) alle proiezioni per il futuro degli informagiovani.

I RISULTATI DELLA RICERCA SUGLI INFORMAGIOVANI IN VENETO

3.1 Il campione

Alla data di effettuazione della ricerca, gli informagiovani veneti sono 138²⁸, così suddivisi per provincia

	IG veneti Totali (VA)	% sul totale regionale
Belluno	1	<i>0,7</i>
Padova	19	<i>13,8</i>
Rovigo	19	<i>13,8</i>
Treviso	33	<i>23,9</i>
Venezia	20	<i>14,5</i>
Verona	34	<i>24,6</i>
Vicenza	12	<i>8,7</i>
Totale	138	<i>100,0</i>

Gli informagiovani che hanno aderito alla prima parte della ricerca (realizzata con un questionario a risposte chiuse) sono 90²⁹. Di questi 86 sono a titolarità comunale, 3 a titolarità Ulss ed uno a titolarità privata.

L'elenco è contenuto nella tabella seguente.

PROVINCE	INFORMAGIOVANI
Belluno	Comune Belluno
Padova	AULSS Alta Padovana, Comuni di Campodarsego, Cervarese, Este, Montegrotto, Padova, Saonara, Selvazzano Dentro, Solesino, Teolo, Vigodarzere
Rovigo	Comuni di Ariano, Badia Polesine, Bergantino, Castelmasa, Castelnovo Bariano, Corbola, Costa di Rovigo, Fiesso Umbertiano, Occhiobello, Porto Tolle, Rovigo, Taglio di Po
Treviso	Comuni di Casteelfranco Veneto, Conegliano Veneto, Cornuda, Follina e Miane, Fontanelle, Istrana, Mareno di Piave, Mogliano, Montebelluna, Oderzo, Paese, Pederobba, Ponzano Veneto, Preganziol, Riese Pio X, Roncade, San Fior, San Zenone, Trevignano, Treviso, Veduggio, Vittorio Veneto, Zero Branco
Venezia	Comuni di Campolongo Superiore, Cavarzere, Chioggia, Favaro Veneto, Fiesso D'Artico, Comune Jesolo, Salzano, Scorzè, Stra, Venezia, Vigonovo
Verona	Comuni di Arcole, Castagnaro, Castel D'Azzano, Cerea, Isola della Scala, Legnago, Montecchia di Crosara, Monteforte D'Alpone, Negrar, Peschiera, Roncà, Ronco all'Adige, San Giovanni Ilarione, San Giovanni Lupatoto, Sommacampagna, Sona, Torri del Benaco, Trevenzuolo, Valeggio sul Mincio, Verona, Comune Vestenanova, Zevio
Vicenza	Comuni di Arzignano, Bassano del Grappa, Montecchio Maggiore, Noventa Vicentina, Schio, Thiene, Valdagno, Vicenza

²⁸ Al momento della stesura del rapporto ne sono stati aperti altri due.

²⁹ E' pervenuto anche un altro questionario, del comune di Ponte San Nicolò (Pd), ma non è stato possibile utilizzarlo in quanto giunto oltre il tempo massimo.

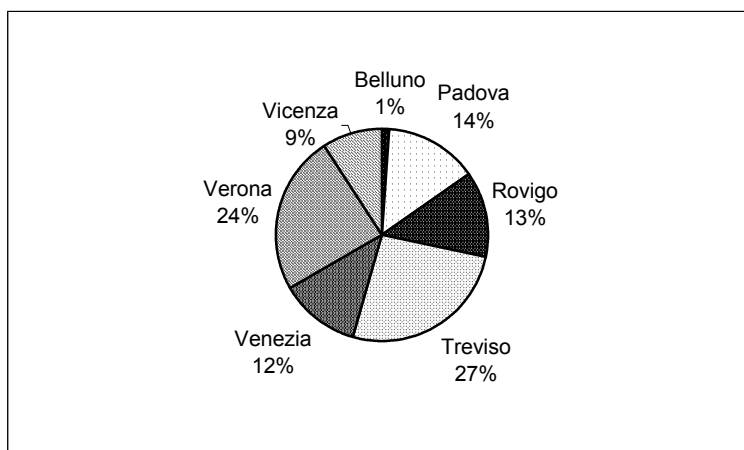
La distribuzione territoriale degli informagiovani

Il numero degli informagiovani che hanno aderito all'indagine rappresenta oltre il 65% del totale degli informagiovani veneti. Tale percentuale appare significativa, anche, in relazione a due fattori:

- da un lato, la distribuzione provinciale dei questionari raccolti rispecchia quasi fedelmente la distribuzione territoriale dei 138 informagiovani,
- dall'altro, ad eccezione della realtà bellunese che presenta il 100% dei questionari raccolti sul totale dei servizi esistenti (uno su uno), tutte le province presentano percentuali di risposta abbastanza omogenee, tra il 55% della provincia di Venezia (la quota più bassa di rappresentanza provinciale) e il 69,7% della provincia di Treviso.

	IG veneti Totali (VA)	% sul totale Regionale	IG aderenti (VA)	% sul totale regionale	% sul totale Provinciale aderenti
Belluno	1	<i>0,7</i>	1	<i>1,1</i>	100,0
Padova	19	<i>13,8</i>	13	<i>14,4</i>	68,4
Rovigo	19	<i>13,8</i>	12	<i>13,3</i>	63,2
Treviso	33	<i>23,9</i>	23	<i>25,6</i>	69,7
Venezia	20	<i>14,5</i>	11	<i>12,2</i>	55,0
Verona	34	<i>24,6</i>	22	<i>24,4</i>	64,7
Vicenza	12	<i>8,7</i>	8	<i>8,9</i>	66,7
Totale	138	<i>100,0</i>	90	<i>100,0</i>	65,2

Gli informagiovani sono distribuiti in modo diseguale nella regione: a fronte delle realtà provinciali di Verona e Treviso che presentano oltre una trentina di servizi ciascuna, vi sono le realtà di Rovigo, con dodici informagiovani, e di Belluno con un solo servizio.



La denominazione degli informagiovani

La denominazione che è attribuita ai servizi informativi per i giovani è ampia ma il nome più utilizzato – nel 88% dei casi – è informagiovani.

Denominazione del servizio

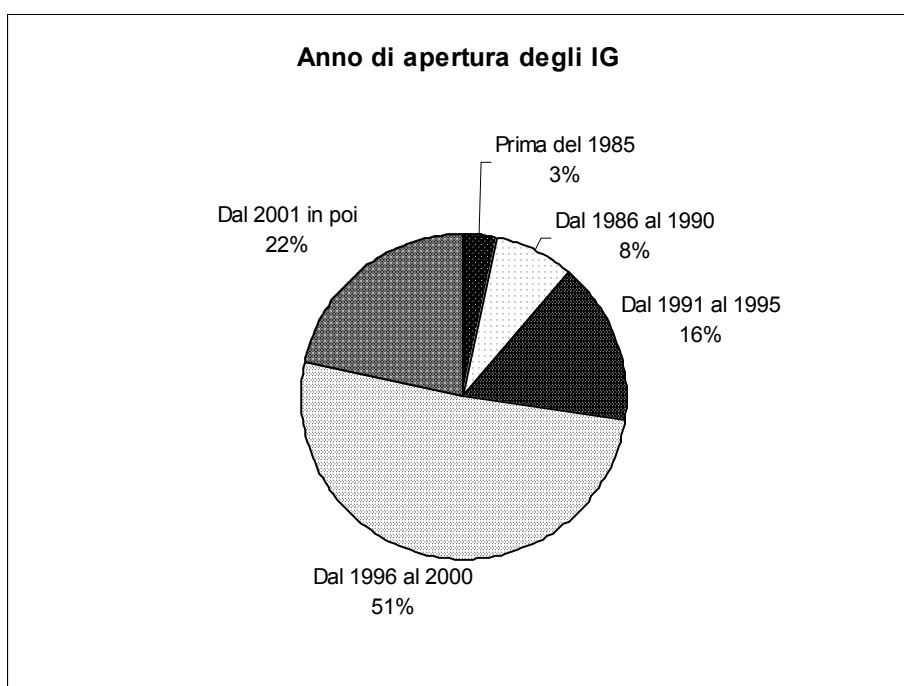
	VA	%
Informagiovani	79	87,8
Progetto giovani	2	2,2
Punto G	2	2,2
Servizio promozione benessere	2	2,2
Agenzia provinciale IG	1	1,1
Centro Informagiovani	1	1,1
Informagiovani Punto G	1	1,1
Spazio giovani	1	1,1
Sportello IG	1	1,1
Totale	90	100,0

L'anno di apertura

Si tratta di servizi istituiti in un arco di anni breve: oltre il 70% di essi ha meno di sette anni.

Anno di apertura del servizio

	VA	%
Prima del 1975	0	0,0
Dal 1976 al 1980	1	1,1
Dal 1981 al 1985	2	2,2
Dal 1986 al 1990	7	7,9
Dal 1991 al 1995	14	15,8
Dal 1996 al 2000	45	51,1
Dal 2001 in poi	19	21,5
Totale	88	100,0



L'analisi differenziata dell'anno di apertura in relazione alla distribuzione territoriale permette di cogliere come:

- nella provincia di Padova e Verona oltre la metà degli informagiovani sono stati aperti nel periodo 1996-2000,
- nella provincia di Rovigo, Treviso e Venezia nello stesso periodo è stata avviata la metà delle esperienze,
- nella provincia di Vicenza la maggior parte dei servizi è stata attivata nel periodo 1991-2000.

Anno di apertura del servizio in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	<90	91-95	96-00	> 00	Totale (VA)
Belluno	0,0	100,0	0,0	0,0	1
Padova	15,4	7,7	53,8	23,1	13
Rovigo	8,3	16,7	50,0	25,0	12
Treviso	13,6	13,6	50,0	22,7	22
Venezia	10,0	30,0	50,0	10,0	10
Verona	4,5	4,5	59,1	31,8	22
Vicenza	25,0	37,5	37,5	0,0	8

Il periodo 1996-2000 è il periodo di maggior attivazione di nuovi servizi e questo vale sia per i "centri informagiovani" sia per i "punti informagiovani".

Tipologia di servizio e anni di apertura dei servizi.
(I valori sono in percentuale rispetto al totale nella tipologia)

	< 90	91-95	96-00	> 00	Totale
Agenzia	50,0		50,0		2
Centro informagiovani	15,8	21,1	49,1	14,0	57
Punto informagiovani		7,1	57,1	35,7	28
					87

Informagiovani e progetti giovani

Un aspetto che con la ricerca si è voluto indagare è il rapporto tra attivazione degli informagiovani e sviluppo delle politiche giovanili locali. Un primo dato che conferma la centralità di questo rapporto è rappresentato dalla presenza di progetti giovani in oltre il 54% dei comuni ove esiste un servizio informativo.

Progetto giovani nel comune ove è ubicato l'informagiovani
in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	VA	%
Si	46	54,8
No	38	45,2
Totale	84	100,0

La situazione regionale trova corrispondenza solo in alcune province: Belluno, Treviso, Vicenza, che presentano valori oltretutto superiori alla media regionale. Nella provincia di Rovigo si ha la

perfetta parità: in metà dei comuni ove vi è l'informagiovani, vi è anche un progetto rivolto ai giovani, nell'altra metà ciò non si verifica.

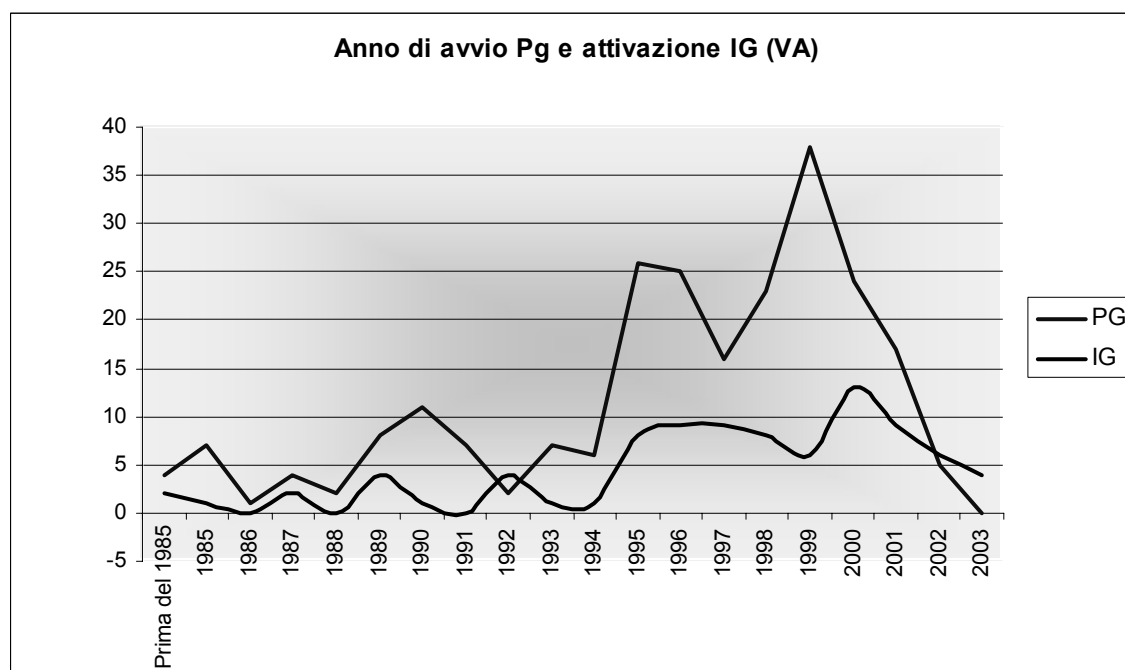
Nelle realtà provinciali di Padova, Venezia e Verona, invece, la situazione si inverte e prevalgono i comuni che hanno un informagiovani senza una progettualità complessiva rivolta ai giovani.

Informagiovani e progetto giovani in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	SI	No	Totale
Belluno	100,0	0,0	1
Padova	38,5	61,5	13
Rovigo	50,0	50,0	12
Treviso	85,7	14,3	22
Venezia	30,0	70,0	10
Verona	42,1	57,9	22
Vicenza	62,5	37,5	8

Una conferma della forte connessione tra informagiovani e politiche giovanili (e/o progetti giovani) in Veneto viene dal confronto delle due curve di crescita nel tempo: il grafico seguente evidenzia in modo netto come la storia degli informagiovani segue fedelmente la storia delle politiche giovanili: quando crescono le politiche giovanili cresce il numero degli informagiovani.

Il grafico permette anche di cogliere l'impatto della circolare n. 31 della Regione Veneto che – come indicato precedentemente – ha promosso questo servizio definendone nei dettagli finalità, caratteristiche e standard. Infatti dopo un periodo di breve durata delle nuove aperture, il trend positivo riprende proprio dal 1994 e prosegue tuttora, seppur con un leggero calo.



La tipologia del servizio informagiovani

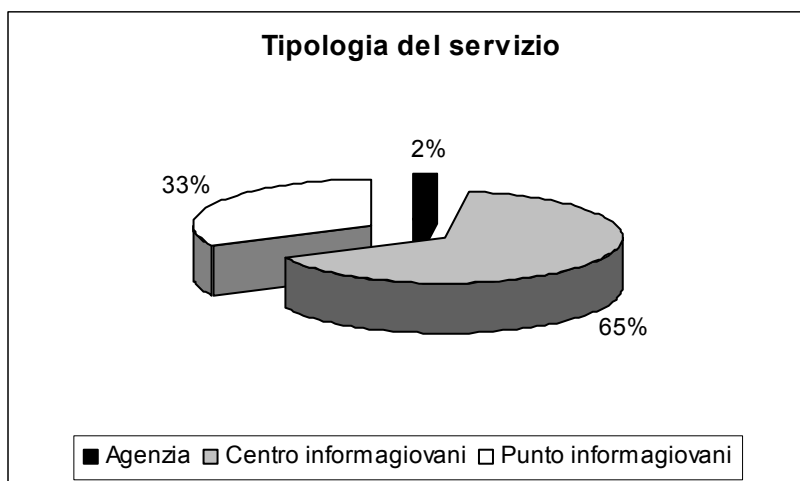
L'ultimo aspetto di carattere generale preso in esame è la tipologia del servizio. Per differenziare i centri è stata utilizzata la distinzione definita a livello nazionale nel 1993 dal coordinamento nazionale del sistema informativo per i giovani.

In quella occasione il coordinamento nazionale proponeva una distinzione tra:

- **Agenzia:** che cura la promozione, gestione ed organizzazione di servizi per una rete di centri e punti informagiovani (almeno tre centri tra loro convenzionati),
- **Centro informagiovani:** che svolge attività di ricerca, documentazione e informazione rispetto al territorio specifico in cui è inserito,
- **Punto informagiovani:** svolge attività di accoglienza, comunicazione, informazione per giovani presenti in aree territoriali limitate come piccoli paesi, quartieri, centri aggregativi. Non svolge attività oltre a quelle di sportello pubblico.

Tipologia dei servizi informativi

	VA	%
Agenzia	2	2,2
Centro informagiovani	58	65,2
Punto informagiovani	29	32,6
Totale	89	100,0



La realtà veneta si presenta con una prevalenza dei centri informagiovani (oltre il 65% dei centri che hanno risposto all'indagine) e, in misura minore, dei punti informagiovani. Minima la presenza delle agenzie.

Tale situazione si riscontra analogamente nelle realtà provinciali di Padova, Treviso, Verona.

Nella realtà di Rovigo e Venezia i centri informagiovani ed i punti si presentano con eguale entità, mentre nel vicentino e nel bellunese sono presenti solamente informagiovani.

Tipologia del servizio in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	Agenzia	Informagiovani	Punto IG	Totale
Belluno	0,0	100,0	0,0	1
Padova	0,0	69,2	30,8	13
Rovigo	0,0	50,0	50,0	12
Treviso	0,0	68,2	31,8	22
Venezia	9,1	45,5	45,5	10
Verona	4,5	63,6	31,8	22
Vicenza	0,0	100,0	0,0	8

Nella realtà di Venezia e Verona sono presenti le due sole agenzie, mentre i centri e i punti informagiovani sono distribuiti in tutta la regione, con una leggera prevalenza nelle province di Treviso e Verona (un quarto del totale dei tipi di servizio per ciascuna provincia).

Tipologia di servizio e provincia
(I valori sono in percentuale rispetto al totale nella tipologia)

	Bl	Pd	Ro	Tv	Ve	Vr	Vi	Totale
Agenzia					50,0	50,0		2
Centro informagiovani	1,7	15,5	10,3	25,9	8,6	24,1	13,8	57
Punto informagiovani		13,8	20,7	24,1	17,2	24,1		29
								88

3.2 Le risorse di cui dispongono gli informagiovani veneti

La sede

La prima risorsa presa in esame è la sede: in oltre il 72% dei casi risulta condivisa con altri servizi. La compresenza più significativa è quella con la biblioteca, che riguarda ben il 41% di tutti gli informagiovani censiti. Una seconda compresenza è quella con un centro di aggregazione (nel 12% dei casi). Seguono, con valori decisamente inferiori, compresenze con servizi di orientamento e sportello Europeo, con associazioni culturali e con l'URP (Ufficio relazioni con il pubblico). In due casi l'informagiovani è collocato in una scuola, in un caso nei locali dei servizi sociali. In due casi l'informagiovani ospita il servizio di informahandicap e di informazione rispetto alla leva.

Enti e servizi con cui esiste un rapporto di compresenza

Ente/Servizio	Compresenza	
	VA	%
Biblioteca	37	56,9
Centro di aggregazione giovanile	11	16,9
Servizio di orientamento	9	13,8
Sportello Europeo	8	12,3
Associazione culturale	7	10,8
Ufficio relazioni con il pubblico	7	7,8
Centro per l'impiego	4	6,2
Servizio per immigrati	4	6,2
Agenzia/Centro di formazione professionale	2	3,1
Altri	15	23,1
Totale	104	100

Enti e servizi con cui esiste un rapporto di compresenza in riferimento alle province

(I valori rappresentano la percentuale degli informagiovani nella provincia in cui vi è compresenza con ciascun soggetto)

	BL	PD	RO	TV	VE	VR	VI
URP	100,0	9,1	9,1	6,7	0,0	21,4	0,0
Biblioteca	0,0	81,8	81,8	46,7	66,7	50,0	14,3
Servizio di orientamento	100,0	9,1	9,1	26,7	0,0	7,1	14,3
Centro per l'impiego	0,0	9,1	9,1	13,3	0,0	0,0	0,0
Agenzia/Centro FP	0,0	9,1	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Sportello Europeo	0,0	9,1	9,1	13,3	16,7	0,0	42,9
Associazione culturale	0,0	9,1	9,1	6,7	50,0	0,0	14,3
Centro aggregazione giovanile	0,0	0,0	9,1	33,3	16,7	21,4	14,3
Servizio per immigrati	0,0	9,1	9,1	13,3	0,0	0,0	0,0
Altro servizio	0,0	18,2	27,3	26,7	33,3	28,6	28,6

A livello provinciale la situazione appare fortemente differenziata:

- in provincia di Belluno l'informagiovani è compresente insieme all'URP e al servizio di orientamento,

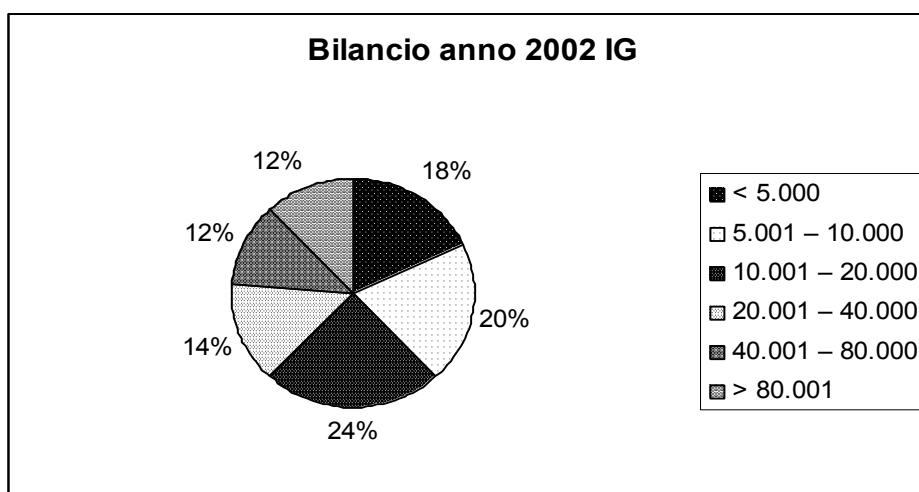
- in provincia di Padova e di Rovigo gli informagiovani presentano un elevato livello di compresenza con le biblioteche (nell'81% dei casi),
- nelle province di Venezia oltre alla percentuale elevata di informagiovani che sono compresenti con le biblioteche si registra un elevato numero di servizi che convive con associazioni culturali,
- nella provincia di Treviso è rilevante la compresenza con i servizi di orientamento e con i centri di aggregazione, oltre a quella con le biblioteche,
- nella provincia di Verona è molto evidente la compresenza tra informagiovani e biblioteche ma anche con gli URP,
- nella provincia di Vicenza la compresenza maggiore si segnala con lo sportello europeo.

Il bilancio

La seconda risorsa considerata è quella economica. A tal fine è stato richiesto agli informagiovani di indicare il bilancio disponibile per l'anno 2003. Al quesito hanno dato risposta solo 50 dei 90 informagiovani: i dati raccolti sono da considerare, pertanto, come indicativi.

Bilancio disponibile per l'anno 2003 (in euro)

	VA	%
< 5.000	9	18,0
5.001 – 10.000	10	20,0
10.001 – 20.000	12	24,0
20.001 – 40.000	7	14,0
40.001 – 80.000	6	12,0
> 80.001	8	12,0
Totale	50	100,0



Un informagiovani in Veneto costa mediamente 30.800 euro all'anno³⁰. Questo dato emerge da una situazione nella quale oltre il 60% degli informagiovani, che hanno risposto al quesito, dispone di un budget annuale inferiore a ventimila euro. Sono solo otto quelli che hanno un budget superiore a 80.000 euro. Il budget più alto è di poco superiore ai 150.000 euro, quello più basso è di 500 euro annui.

³⁰ Sulla base del costo medio degli informagiovani censiti si può stimare in 4.250.000 euro annui l'ammontare del costo degli informagiovani veneti.

Qualche variazione significativa circa la dotazione economica degli informagiovani si ha in relazione alla distribuzione territoriale degli stessi:

- in provincia di Belluno l'informagiovani ha un budget tra 10 e 20mila euro annui,
- in provincia di Padova gli informagiovani presentano budget molto differenti, anche se oltre la metà di essi si colloca al di sopra dei ventimila euro annui,
- in provincia di Rovigo tutti gli informagiovani dispongono di risorse tra 10 e 20mila euro annui,
- in provincia di Treviso il trenta per cento ha meno di 10 mila euro ma oltre il 50% dispone di più di ventimila euro annui,
- in provincia di Venezia oltre la metà dispone di meno di 5000 euro all'anno e complessivamente oltre l'80% ha meno di diecimila euro,
- in provincia di Verona il 90% degli informagiovani ha meno di ventimila euro annui di budget,
- in provincia di Vicenza oltre il 60% dei servizi dispone di più di quarantamila euro annui.

Bilancio disponibile per l'anno 2003(in euro) in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	<5.000	5.001-10.000	10.001-20.000	20.000-40.000	40.001-80.000	>80.000	Totale
Belluno	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	1
Padova	18,2	9,1	18,2	27,3	9,1	18,2	13
Rovigo	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	12
Treviso	0,0	30,8	15,4	23,1	15,4	15,4	22
Venezia	50,0	33,3	16,7	0,0	0,0	0,0	10
Verona	30,0	30,0	30,0	10,0	0,0	0,0	22
Vicenza	14,3	0,0	14,3	0,0	42,9	28,6	8

La dotazione finanziaria è discretamente differente in relazione alla tipologia di servizio: mentre per i centri informagiovani il budget annuo medio oscilla tra 10.000 e 40.000 euro, per i punti informagiovani il budget medio annuo è più basso, non oltre i 10.000 euro.

Tipologia di servizio e bilancio
(I valori sono in percentuale rispetto al totale nella tipologia)

	< 5000	5001-10000	10001-20000	20001-40000	40001-80000	> 80000	Totale
Agenzia							0
Centro informagiovani	8,8	11,8	29,4	17,6	17,6	14,7	34
Punto informagiovani	37,5	37,5	12,5	6,3		6,3	16
							50

Nell'insieme si tratta di cifre abbastanza contenute: il rapporto tra le dotazioni economiche e il numero dei giovani residenti³¹ nei comuni censiti con l'indagine, evidenzia come oltre il 60% degli informagiovani presenti una dotazione inferiore, o al massimo uguale, a dieci euro annui per

³¹ Si è fatto riferimento ai dati ISTAT riferiti al 31.12 2000, disponibili presso il sito www.istat.it, relativi alla popolazione in età 15-30 anni nei comuni che hanno indicato il budget disponibile.

giovane. Sono solo quattro gli informagiovani con un budget pro-giovane superiore a 20 euro annui.

Rapporto tra budget e popolazione giovanile

	VA	%
1 - 5 euro	22	44,0
6 - 10 euro	11	22,0
11 - 15 euro	8	16,0
16 - 20 euro	5	10,0
21 - 25 euro	1	2,0
26 - 30 euro		0,0
30 - 35 euro	2	4,0
36 - 40 euro		0,0
40 - 45 euro	1	2,0
	50	100,0

Gli operatori

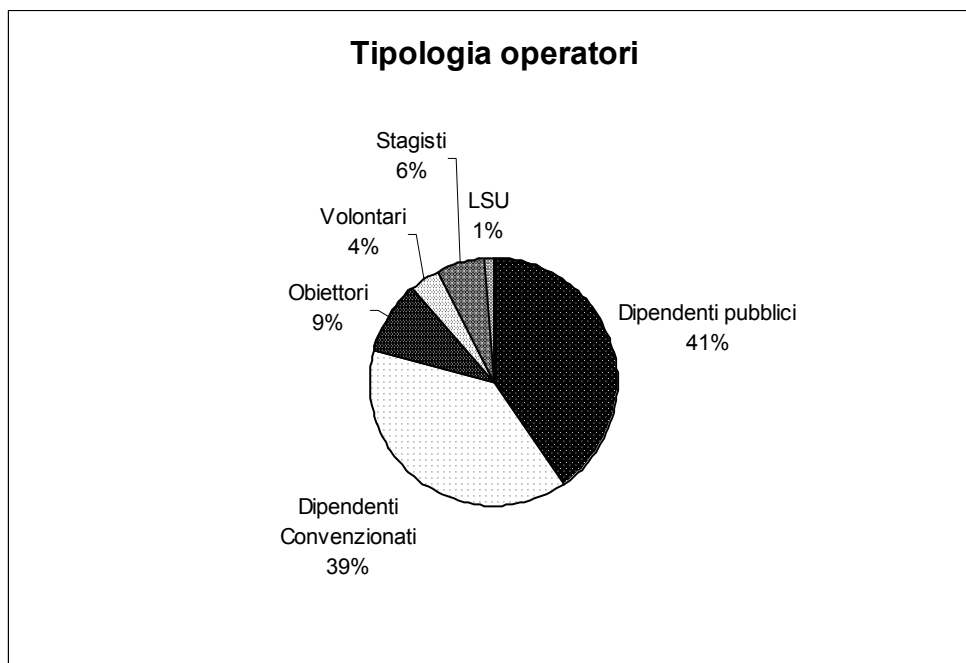
Sono duecentotré gli operatori complessivamente impiegati nei 90 centri informagiovani censiti con la ricerca. Di essi il 40% sono dipendenti pubblici (presenti in 41 centri con una media di 33 ore settimanali); il 39% sono dipendenti di enti convenzionati per la gestione dei servizi (presenti in 48 centri con una media di 21 ore settimanali), il 9% sono obiettori di coscienza (presenti in 15 centri con una media di 24 ore settimanali).

Ridotte le presenze di stagisti (solo 13 in tutto in 10 centri, con una media di 18 ore settimanali), di volontari (8 in tutto in 3 centri, con una media di 16 ore settimanali), di lavoratori collocati in lavori socialmente utili (2 in 2 centri, con una media di 19 ore settimanali). Nessun cantierista.

I dipendenti pubblici sono, quindi, la figura di operatore centrale in quanto sono quelli presenti in più centri e che svolgono più ore all'interno degli informagiovani veneti.

Operatori impiegati negli informagiovani

	VA	%	Numero IG	Media op/IG	Media ore
Dipendenti enti pubblici	82	40,4	41	2,0	33,0
Dipendenti di enti Convenzionati	79	38,9	48	1,6	21,0
Obiettori di coscienza	19	9,4	15	1,2	24,0
Stagisti	13	6,4	10	1,3	18,0
Volontari	8	3,9	3	2,6	16,0
Lavoratori socialmente utili	2	1,0	2	1,0	19,0
Cantieristi	0	0,0	0	0,0	0,0
Totale	203	100,0	90	2,3	18,7



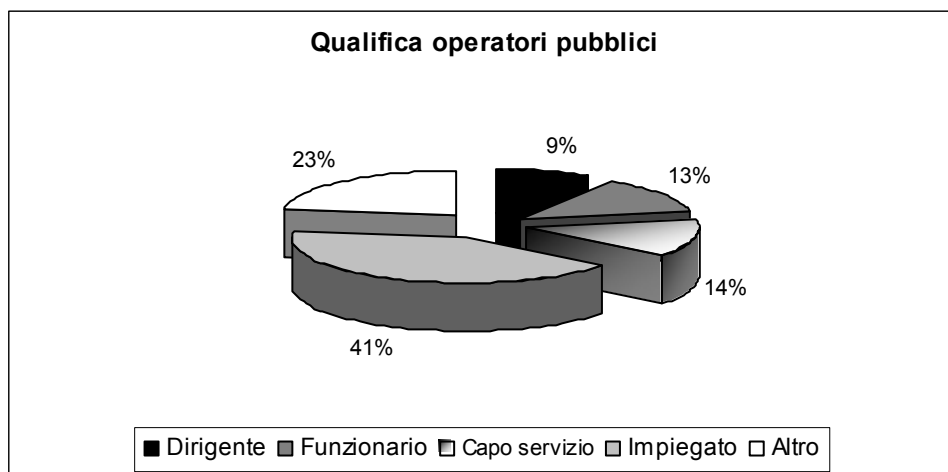
La media generale è quindi di 2,3 operatori per centro considerando tutti gli operatori, due per centro se si prendono in esame solo i dipendenti pubblici e 1,6 per centro considerando solo i dipendenti di enti convenzionati³².

I dipendenti pubblici nel 40% dei casi sono impiegati, nel 14% dei casi sono capi-servizio e nel 13% dei casi sono funzionari, mentre più rara è la presenza diretta di dirigenti.

Qualifica dei dipendenti pubblici

	VA	%
Impiegato	33	41,7
Capo servizio	11	13,9
Funzionario	10	12,7
Dirigente	7	8,9
Altro	18	22,8
Totale	79	100,0

³² A partire dai dati raccolti sugli operatori nei servizi censiti, si può stimare in 320 il numero complessivo degli operatori coinvolti negli informagiovani veneti. Occorre registrare che la circolare regionale veneta del 1993 indicava in due operatori ogni diecimila abitanti la dotazione di personale necessaria: considerando i dipendenti pubblici e i dipendenti di enti convenzionati tale situazione è riscontrabile solo in 35 dei 90 centri censiti e in 14, peraltro, non vi è nessun operatore dipendente.



Le risorse strumentali

Le risorse strumentali dirette sono costituite da tutto ciò che concorre al reperimento, trattamento e gestione delle informazioni. Da un lato, quindi, occorre verificare l'esistenza di banche-dati "finite" e, dall'altra, di banche-dati "grezze", da trattare. Inoltre, occorre verificare la dotazione di strumentazione informatica sia in relazione al lavoro di trattamento delle informazioni e dei materiali, sia in relazione alla possibilità per i giovani di utilizzo ai fini di consultazione (autonoma od assistita).

Per quanto riguarda le postazioni informatiche la rilevazione evidenzia la presenza di personal computer in quasi tutti i centri, con una dotazione complessiva di oltre duecento personal computer (PC) a disposizione – in media di 2,3 PC per centro informagiovani. Più in dettaglio è possibile cogliere come siano 45 su 90 i centri con un solo PC e 19 con soli due PC a disposizione degli operatori. Nell'insieme un PC per operatore in media.

I PC a disposizione dei giovani sono stati evidenziati solo nel 69% dei centri, per un totale di 109 (con una media 1,8 per centro). In dettaglio si registra un solo PC a disposizione dei giovani in 42 centri (il 68% di chi mette a disposizione PC ai giovani).

Numero complessivo di personal computer a disposizione

	N. IG	%	N. Pc	Media Pc
Personal computer a disposizione del servizio	89	98,9	202	2,3
Personal computer a disposizione dell'utenza	62	68,9	109	1,8

Pressoché tutti i centri sono in grado di collegarsi ed utilizzare la rete internet per accedere a informazioni da mettere a disposizione dei giovani (tutti quelli che hanno personal).

Nell'85% dei casi i giovani possono utilizzare i personal computer per navigare ed utilizzare internet: in larga parte in modo assistito, cioè con la presenza di un operatore, in misura minore in modo autonomo.

Collegamento ad internet

	VA	%
Si	89	98,9
No	1	1,1
Totale	90	100,0

Possibilità di utilizzo internet per l'utenza

	VA	%
Si, in autoconsultazione	35	38,9
Si, con navigazione assistita	41	45,6
No	14	15,6
Totale	90	100,0

Per quanto riguarda la documentazione cartacea nel questionario si chiedeva agli informagiovani notizie circa dossier di documentazione e riviste disponibili: in entrambi i casi è stato chiesto loro di indicare la quantità ed il contenuto principale.

Nei novanta centri informagiovani sono stati approntati dagli operatori quasi cinquemila dossier di documentazione e sono presenti oltre cinquemila pubblicazioni. In media si tratta di 54 dossier e di 56 pubblicazioni per centro.

Settori di informazione trattati nei dossier

Dossier	N. IG	N. dossier	%	Media dossier
Scuola	73	909	18,8	12,5
Professioni	59	191	3,9	3,2
Lavoro	73	459	9,5	6,3
Educazione permanente	65	292	6,0	4,5
Vita sociale	61	277	5,7	4,5
Cultura	49	164	3,4	3,3
Tempo libero	52	299	6,2	5,8
Vacanze	67	1.611	33,3	24,0
Esteri	65	486	10,0	7,5
Sport	39	109	2,3	2,8
Salute e benessere	33	46	0,9	1,4
Totale		4.843	100,0	
Media		53,8		

In ordine ai temi trattati nei dossier gli argomenti principali ai quali gli informagiovani dedicano attenzione sono: le vacanze (tema trattato in oltre il 33% di tutti i dossier), la scuola (19% dei dossier) e l'estero (10% dei dossier). Di questi argomenti, mediamente, sono a disposizione rispettivamente: 24, 12 e 7 dossier. Minima la quantità di dossier raccolti in relazione a temi quali la salute, lo sport, la cultura.

Relativamente agli argomenti scuola e lavoro esistono dossier nel 73% dei centri, mentre rispetto a cultura, sport e salute sono reperibili dossier in meno della metà dei centri.

Settori di informazione trattati nelle pubblicazioni

Pubblicazioni	N. IG	N. pubblicazioni	%	Media dossier
Scuola	54	1.109	<i>21,8</i>	20,5
Professioni	44	308	<i>6,1</i>	7,0
Lavoro	58	540	<i>10,6</i>	9,3
Educazione permanente	27	145	<i>2,8</i>	5,4
Vita sociale	47	491	<i>9,7</i>	10,4
Cultura	33	145	<i>2,8</i>	4,4
Tempo libero	36	218	<i>4,3</i>	6,1
Vacanze	52	1.376	<i>27,0</i>	26,5
Esteri	44	585	<i>11,5</i>	13,3
Sport	15	86	<i>1,7</i>	5,7
Salute e benessere	21	85	<i>1,7</i>	4,0
		5.088	<i>100,0</i>	
		56,5		

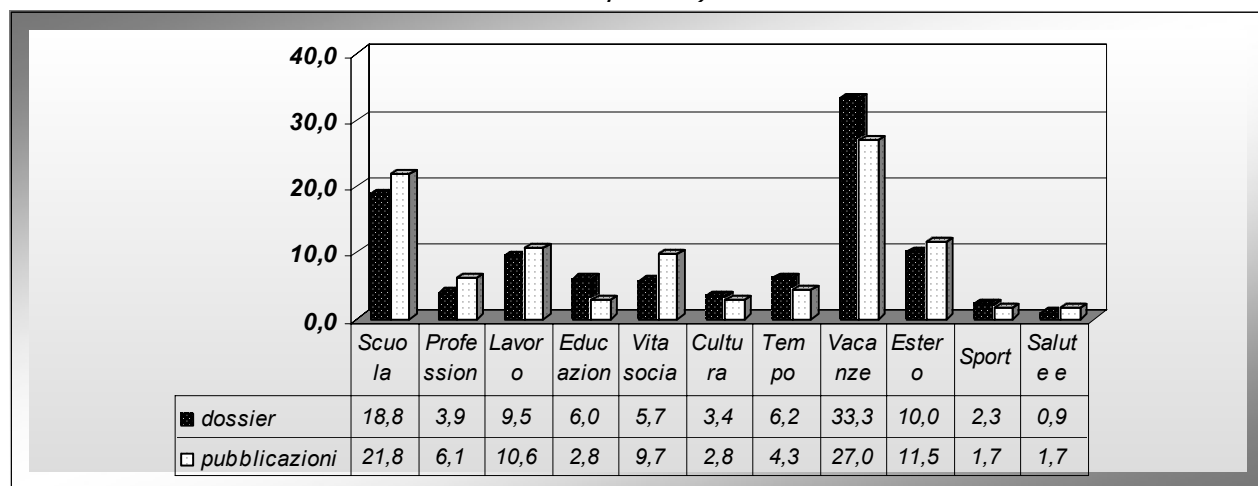
Tra le pubblicazioni gli argomenti più trattati sono nuovamente le vacanze (27% delle pubblicazioni, con una media di 26 per cento), la scuola (22% delle pubblicazioni, con una media di 20 per cento) e l'estero (11% delle pubblicazioni con una media di 13 per cento).

Tra i temi meno trattati vanno segnalati ancora una volta la salute, lo sport, la cultura, ma anche l'educazione permanente ed il tempo libero.

Lavoro, scuola e vacanze sono argomenti di pubblicazioni presenti in poco più della metà dei centri.

Settori di informazione trattati nelle pubblicazioni

(valori in percentuale. La somma è relativa al totale di dossier e pubblicazioni disponibili)



Oltre a dossier e pubblicazioni la metà dei centri informagiovani mette a disposizione dei giovani anche quotidiani in lettura ed in consultazione: in tutto si tratta di 188 quotidiani, in media 4 per informagiovani che li possiede.

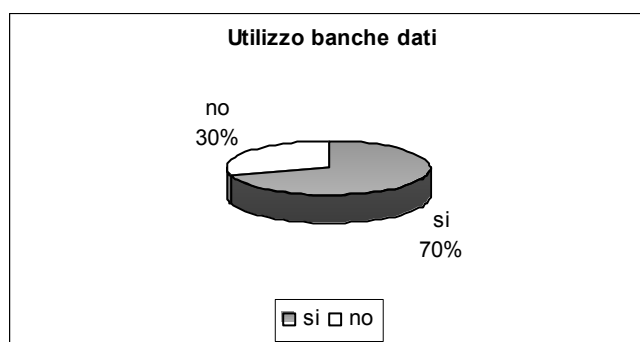
Significativa anche la disponibilità di riviste: tre quarti dei centri ha un'emeroteca a disposizione dei giovani.

Emeroteca a disposizione del pubblico

	VA	%
Si	67	76,1
No	21	23,9
Totale	90	100,0

L'ultimo aspetto relativo alla documentazione riguarda le banche-dati "finite", quelle cioè messe a disposizione dell'utenza già in formato consultabile, senza lavoro aggiuntivo da parte degli operatori del centro. Il settanta per cento dei centri utilizza banche-dati di questo tipo.

Banche-dati utilizzate



La Banca-dati più diffusa è Spring, utilizzata nel 35% dei centri. Altre banche-dati sono presenti, ma in misura decisamente minore: Cicerone (dieci casi), Eurodesk (8 casi), Giotto (7 casi).

Tipologia delle banche-dati utilizzate

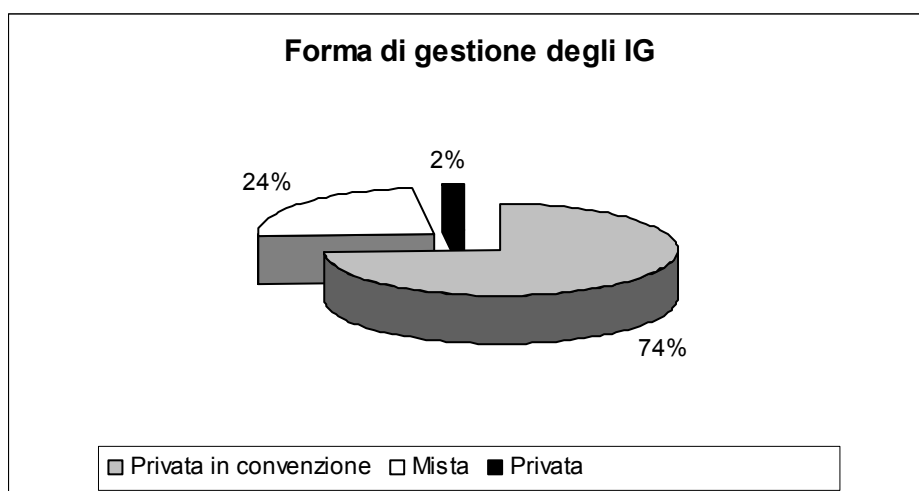
Nome Banca dati	VA	%
SPRING	32	35,5
Cicerone	10	11,1
Eurodesk	8	8,9
Giotto	7	7,8
Annunci	4	4,4
Giovi	3	3,3
Nello zaino lo stages	3	3,3
Memogiò	3	3,3
Zolda	3	3,3
Porte aperte	3	3,3
Iceberg	2	2,2
Curricola	2	2,2
FSE	1	1,1
Diogene	1	1,1
Opportunità al femminile	1	1,1
Videogiò	1	1,1
Noopolis	1	1,1
Citylight	1	1,1

Le forme di gestione

I centri sono gestiti in forme diversificate. Due sono quelle prevalenti: quella a gestione diretta da parte di comuni o Ulss (40% dei casi) e quella a gestione esternalizzata, in convenzione con soggetti privati (44%). Decisamente ridotte le forme di gestione miste o solamente private.

Forma di gestione del servizio

	VA	%
Pubblica	36	40,0
Privata in convenzione	40	44,4
Mista	13	14,4
Privata	1	1,1
Totale	90	100,0



L'analisi della distribuzione territoriale delle forme di gestione evidenzia:

- a Belluno la totalità di gestione pubblica,
- a Vicenza e Padova la prevalenza di centri a gestione pubblica,
- a Rovigo, Venezia e Verona la prevalenza di centri a gestione convenzionata,
- a Treviso la prevalenza di gestione in regime di convenzione o mista.

Forma di gestione del servizio in riferimento alle province (valori in percentuale con totale riferito alle province)

	Pubblica	Convenzione	Mista	Privata	Totale
Belluno	100,0	0,0	0,0	0,0	1
Padova	62,9	0,0	30,8	0,0	13
Rovigo	41,7	58,3	0,0	0,0	12
Treviso	17,4	47,8	30,4	4,3	22
Venezia	45,6	54,5	0,0	0,0	10
Verona	27,3	63,6	9,1	0,0	22
Vicenza	75,0	25,0	0,0	0,0	8

Le rete di relazioni e collaborazioni

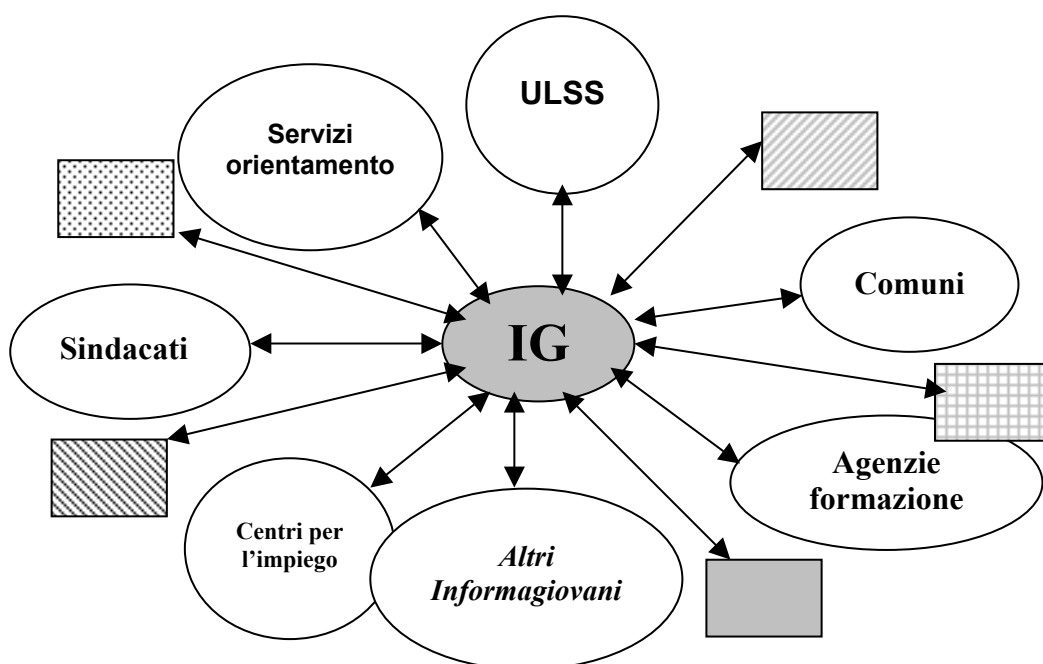
La rete relazionale dei centri informagiovani è uno degli aspetti più rilevanti tra quelli indagati con la ricerca. I dati raccolti lo confermano pienamente.

Gli informagiovani, infatti, collaborano con una molteplicità di soggetti, seppur con intensità differente: le maggiori collaborazioni sono rilevabili con altri informagiovani (indicate dal 92% degli informagiovani), a seguire vi sono quelle con i centri per l'impiego, le agenzie di formazione, i servizi sociali, gli istituti scolastici tutte registrate in almeno il 70% dei centri informagiovani.

Di poco inferiore è l'entità degli informagiovani che collabora con servizi orientamento, progetti giovani dei comuni, camere di commercio, comunque al di sopra del 50% degli informagiovani. Meno della metà di essi collabora con le organizzazioni sindacali.

Soggetti con cui gli informagiovani collaborano

	VA	% sul totale IG
Altri informagiovani	83	92,2
Centri per l'impiego	70	77,8
Agenzie/Centri di formazione professionale	68	75,6
Servizi Sociali comunali/ULSS	67	74,4
Istituti scolastici	63	70,0
Associazioni di volontariato	61	67,8
Servizi di orientamento	53	58,9
Progetto giovani del comune o dei comuni	51	56,7
Camera di commercio	46	51,1
Servizi delle organizzazioni Sindacali	39	43,3
Altri	29	32,2



Come già annotato la situazione degli informagiovani nelle diverse province è sempre differenziata: anche in questo caso emergono alcune linee di tendenza di segno diverso.

In tutte le province si può notare come gli altri informagiovani restino il soggetto "altro" con cui più facilmente si collabora.

Una percentuale elevata degli informagiovani nelle province di Padova e Venezia collabora anche con agenzie/centri di formazione professionale, con centri per l'impiego e servizi sociali.

Nelle altre province è molto alta la percentuale degli informagiovani che collabora con tutti o quasi gli altri soggetti proposti. Alcune specificità:

- per quanto riguarda il rapporto con i progetti giovani dei comuni la percentuale più alta è rilevata tra gli informagiovani trevigiani,
- i servizi di orientamento sono discretamente individuati come soggetti della rete nelle province di Verona, Treviso e Vicenza,
- gli istituti scolastici a Treviso, Rovigo, Verona e Vicenza,
- i centri per l'impiego in provincia di Treviso, Rovigo e Verona, Vicenza,
- i servizi informativi delle organizzazioni sindacali sono rilevanti in provincia di Treviso e Verona,
- le camere di commercio sono un riferimento per quasi tutti gli informagiovani in provincia di Rovigo e Verona,
- i centri di formazione professionale sono un riferimento per quasi tutti gli informagiovani, ma in particolare per quelli in provincia di Rovigo e Verona,
- le associazioni di volontariato sono riconosciute come soggetti importanti di collaborazione nelle province di Rovigo e Verona,
- i servizi Ulss in provincia di Verona e Treviso in modo significativo.

Soggetti con cui gli informagiovani collaborano in riferimento alle province

(I valori rappresentano la percentuale degli informagiovani che collaborano con ciascun soggetto)

	BL	PD	RO	TV	VE	VR	VI
Progetto giovani del comune	100,0	46,2	36,4	77,3	33,3	59,1	87,5
Altri informagiovani	100,0	100,0	100,0	95,5	88,9	95,5	100,0
Servizi di orientamento	100,0	38,5	45,5	63,6	44,4	86,4	62,5
Istituti scolastici	100,0	46,2	81,8	86,4	55,6	77,3	75,0
Centri per l'impiego	100,0	53,8	100,0	81,8	55,6	95,5	87,5
Servizi delle org. sindacali	100,0	30,8	81,8	18,2	11,1	77,3	37,5
Camera di commercio	100,0	23,1	90,9	27,3	44,4	90,9	25,0
Agenzie/Centri formazione prof.	100,0	61,5	81,8	77,3	66,7	95,5	75,0
Associazioni di volontariato	100,0	38,5	90,9	72,7	11,1	95,5	87,5
Servizi Sociali ULSS	100,0	53,8	72,7	86,4	55,6	95,5	75,0
Altri	0,0	30,8	9,1	36,4	33,3	37,5	45,5

Nelle tabelle successive è possibile cogliere, per ciascun soggetto della rete sin qui evidenziato, il tipo di rapporto prevalente.

In genere la forma di collaborazione più realizzata è costituita dallo scambio di informazioni.

Decisamente inferiore la costruzione di progettualità comuni e condivise, ad eccezione che nei confronti degli istituti scolastici, dei servizi di orientamento e dei servizi sociali delle Ulss.

Ancora meno diffusa la pratica della convenzione/protocollo, registrata quasi esclusivamente nei confronti del comune/progetto giovani e di altri informagiovani.

<i>Progetto giovani del Comune</i>	VA	%	<i>Altri Informagiovani</i>	VA	%
Convenzione/intesa formalizzata	18	28,6	Convenzione/intesa formalizzata	36	27,9
Collaborazione su progetti	16	25,4	Collaborazione su progetti	25	19,4
Scambio di informazioni	27	42,9	Scambio di informazioni	65	50,4
Altro	2	3,2	Altro	3	2,3
Totale	63	100,0	Totale	129	100,0

<i>Servizi di orientamento</i>	VA	%	<i>Istituti scolastici</i>	VA	%
Convenzione/intesa formalizzata	6	9,5	Convenzione/intesa formalizzata	5	6,5
Collaborazione su progetti	22	34,9	Collaborazione su progetti	31	40,3
Scambio di informazioni	34	54,0	Scambio di informazioni	39	50,6
Altro	1	1,6	Altro	2	2,6
Totale	63	100,0	Totale	77	100,0

<i>Centri per l'impiego</i>	VA	%	<i>Organizzazioni Sindacali</i>	VA	%
Convenzione/intesa formalizzata	7	8,6	Convenzione/intesa formalizzata	0	0,0
Collaborazione su progetti	8	9,9	Collaborazione su progetti	2	5,0
Scambio di informazioni	65	80,2	Scambio di informazioni	38	95,0
Altro	1	1,2	Altro		0,0
Totale	81	100,0	Totale		100,0

<i>Camera di Commercio</i>	VA	%	<i>Agenzie/Centri FP</i>	VA	%
Convenzione/intesa formalizzata	0	0,0	Convenzione/intesa formalizzata	2	2,5
Collaborazione su progetti	2	5,0	Collaborazione su progetti	10	12,5
Scambio di informazioni	38	95,0	Scambio di informazioni	67	83,8
Altro	0	0,0	Altro	1	1,3
Totale	40	100,0	Totale	80	100,0

<i>Associazioni di volontariato</i>	VA	%	<i>Servizi Sociali comunali/ULLS</i>	VA	%
Convenzione/intesa formalizzata	1	1,2	Convenzione/intesa formalizzata	8	9,6
Collaborazione su progetti	20	24,1	Collaborazione su progetti	26	31,3
Scambio di informazioni	61	73,5	Scambio di informazioni	48	57,8
Altro	1	1,2	Altro	1	1,2
Totale		100,0	Totale		100,0

3.3 L'utenza

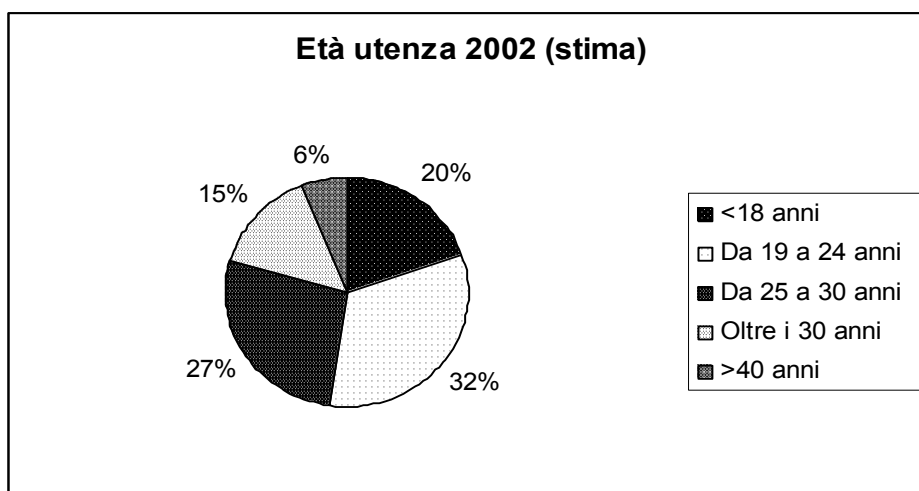
La scheda di rilevazione ha posto agli informagiovani alcune domande relative all'utenza, intendendo con questo termine i soggetti che accedono almeno una volta all'anno.

In particolare vi era interesse a conoscere l'età tendenziale dei soggetti che si rivolgono ai centri informagiovani, quanti essi sono e quanti passaggi ci sono in un anno e, infine, che tipo di richieste formulano in ordine ai temi.

Le stime, formulate dai responsabili dei centri, per quanto riguarda l'età degli utenti confermano pienamente la specificità del segmento di destinatari: i giovani in età tra 15 e 30 anni costituiscono quasi l'ottanta per cento degli utenti. Da segnalare che all'informagiovani, comunque, accedono anche soggetti "meno" giovani, oltre i trenta anni e, a volte, anche oltre i quaranta.

Età utenza 2002, stima in percentuali

	%
Fino a 18 anni	<i>20,0</i>
Da 19 a 24 anni	<i>32,0</i>
Da 25 a 30 anni	<i>27,0</i>
Oltre i 30 anni	<i>15,0</i>
Oltre i 40 anni	<i>6,0</i>
Totale	<i>100,0</i>

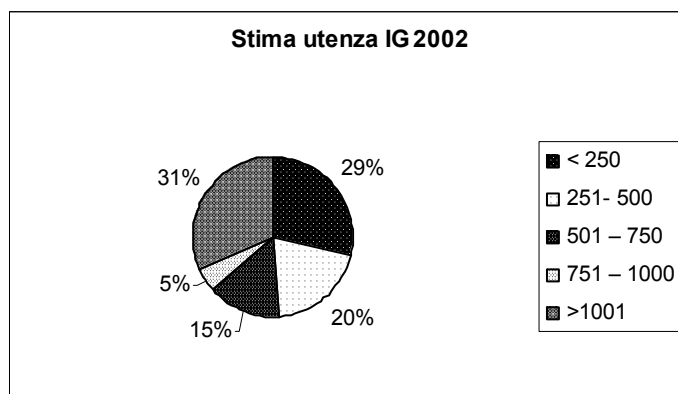


La registrazione di dati sull'utenza è svolta solo in 66 centri su 90 e questi indicano una presenza di circa 120.000 utenti in un anno, con una media di 1.800 utenti per centro³³. La maggior parte dei centri (oltre il 68% dei centri) registra annualmente meno di mille utenti.

³³ Sulla base di questa media è possibile stimare gli utenti di tutti gli informagiovani veneti in un numero intorno alle 250.000 persone.

Stima dell'utenza 2002

	VA	%
Sotto 250	19	28,8
251- 500	13	19,7
501 – 750	10	15,2
751 – 1000	3	4,5
Oltre 1001	21	31,8
Totale	66	100,0



Occorre notare come, mentre nei centri informagiovani l'utenza media tende a raggiungere o superare le mille unità annue, nei punti informagiovani, invece, rimane molto al di sotto di queste cifre, mantenendosi al di sotto dei 500 giovani all'anno.

Tipologia di servizio e stima utenza

(I valori sono in percentuale rispetto al totale nella tipologia)

	1-250	251-500	501-750	751-1000	> 1000	Totale
Agenzia			50,0			2
Centro informagiovani	9,8	19,5	17,1	7,3	46,3	41
Punto informagiovani	63,6	22,7	9,1		4,5	22
						65

Nelle province di Padova e Belluno si registrano le percentuali di utenza maggiore, oltre le mille unità annue, mentre in provincia di Treviso e Venezia vi è oltre la metà dei centri che indica di avere un'utenza al di sotto delle 500 unità.

Stima dell'utenza 2002 in riferimento alle province

(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	<250	251-500	501-750	751-1000	>1001	Totale
Belluno	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	1
Padova	16,7	16,7	16,7	0,0	50,0	13
Rovigo	22,2	33,3	11,1	11,1	22,2	12
Treviso	35,3	23,5	5,9	11,8	23,5	22
Venezia	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3	10
Verona	36,8	10,5	36,8	0,0	15,8	22
Vicenza	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	8

Per i centri informagiovani che hanno indicato l'entità della loro utenza è stato possibile raffrontare questo dato con la popolazione giovanile (15-30 anni) del comune. Pur prendendo questo indicatore con le dovute cautele, nell'insieme, la media dell'utenza in rapporto al totale della popolazione giovanile corrispondente (con dati riferiti al 31.12.2000) si attesta intorno al 42% a livello regionale, con una punta positiva nella provincia di Padova (dove si registra quasi il 90%).

Indici di impatto sulla popolazione giovanile 2002 in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

Media utenza in rapporto alla popolazione giovanile	
Belluno	<i>51,8 %</i>
Padova	<i>86,8 %</i>
Rovigo	<i>59,3 %</i>
Treviso	<i>28,9 %</i>
Venezia	<i>25,0 %</i>
Verona	<i>38,1 %</i>
Vicenza	<i>59,5 %</i>

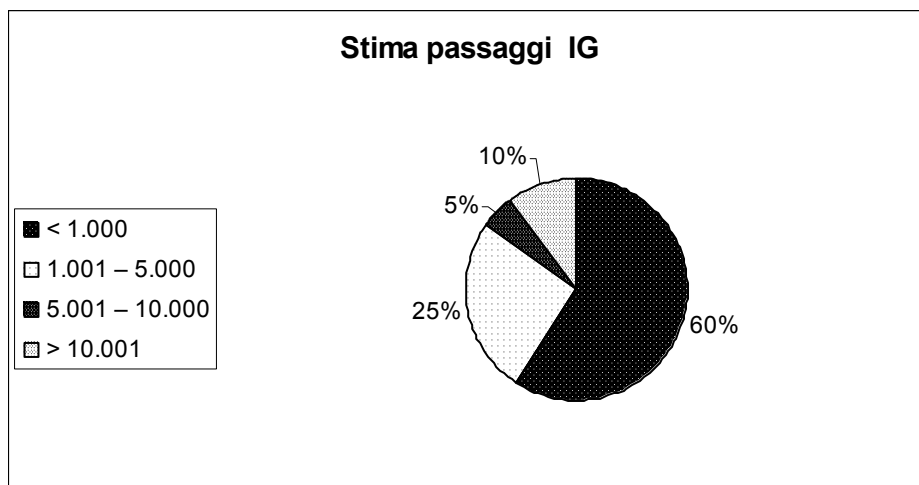
A diversità dell'utenza il numero dei passaggi indica quanti passaggi sono avvenuti in totale in un anno, anche considerando più passaggi delle stesse persone.

Il numero che i responsabili dei centri indicano in oltre 280.000 i passaggi nei 59 informagiovani che hanno risposto al quesito. Si tratta di una media di 4.747 passaggi per centro³⁴. La maggior parte dei centri (il 59%) registra, però, meno di mille passaggi annui.

Stima dei passaggi 2002

	VA	%
Sotto 1.000	35	<i>59,3</i>
1.001 – 5.000	15	<i>25,4</i>
5.001 – 10.000	3	<i>5,1</i>
Oltre 10.001	6	<i>10,2</i>
Totale	59	<i>100,0</i>

³⁴ La stima dei passaggi annui in tutti gli informagiovani veneti si avvicina alla cifra di 660.000 giovani.



Nella provincia di Vicenza vi è il 40% degli informagiovani che attesta passaggi oltre le cinquemila unità annue. Nell'unico centro in provincia di Belluno si registrano passaggi nell'ordine delle 5.000-10.000 unità annue; in tutte le altre province gli informagiovani hanno passaggi mediamente in numero inferiore a 5.000 all'anno.

Stima dei passaggi 2002 in riferimento alle province
(valori in percentuale con totale riferito alle province)

	1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	>10.001	Totale
Belluno	0,0	0,0	100,0	0,0	1
Padova	55,6	33,3	0,0	11,1	13
Rovigo	57,1	28,6	14,3	0,0	12
Treviso	52,9	29,4	0,0	17,6	22
Venezia	75,0	12,5	0,0	12,5	10
Verona	91,7	8,3	0,0	0,0	22
Vicenza	0,0	60,0	20,0	20,0	8

Per quanto riguarda le tipologie di servizio occorre registrare che i centri informagiovani si attestano su una media di passaggi annui inferiore a 5.000, mentre i punti informagiovani registrano tutti un numero di passaggi annuo inferiore a mille giovani.

Tipologia di servizio e stima passaggi
(I valori sono in percentuale rispetto al totale nella tipologia)

	< 1000	1001-5000	5001-10000	> 10000	Totale
Agenzia	50,0			50,0	2
Centro informagiovani	38,2	38,2	8,8	14,7	34
Punto informagiovani	91,3	8,7			23
					59

Correlando l'entità degli utenti con quella dei passaggi indicati è possibile evidenziare un rapporto medio di 1 a 2,5, che indica almeno tra due e tre passaggi annui per giovane.

Rapporto tra utenza e passaggi

	Utenza	Passaggi	Rapporto utenza - passaggi
Numero assoluto	120.000	280.000	2,3
Media per cento	1.800	4.747	2,6

L'ultimo aspetto relativo agli utenti preso in esame nel questionario è il contenuto principale delle richieste informative.

La tabella evidenzia la prevalenza di richieste rispetto al tema lavoro, che saturano oltre il 40% di tutte le richieste formulate agli operatori. Scuola, professioni e educazione permanente seguono nell'ideale graduatoria dei temi con molto distacco, in quanto ciascuno di questi temi registra intorno al 10% delle preferenze giovanili. Decisamente minori le richieste in ordine a cultura, tempo libero, vacanze ed estero. Quasi inesistenti le richieste per sport, vita sociale e salute/benessere.

Informazioni richieste dall'utenza

	% sul totale
Lavoro	41
Scuola	10
Professioni	10
Educazione permanente	10
Cultura	7
Tempo libero	7
Vacanze	6
Estero	5
Sport	3
Vita sociale	1

3.4 Le attività realizzate

In ordine alle attività realizzate si è ritenuto di verificare il numero delle aperture settimanali e gli orari di apertura, i servizi erogati e le attività messe in atto.

Aperture: giorni ed orari

Gli informagiovani veneti indicano un totale complessivo di 300 aperture settimanali, per un totale complessivo di 1.420 ore (ed una media di 3,3 aperture per centro). In un anno si arriva quindi ad avere oltre 14.000 aperture e oltre 50.000 ore di apertura complessive.

Numero di aperture settimanali

	VA	%
1	14	<i>15,6</i>
2	20	<i>22,2</i>
3	14	<i>15,6</i>
4	14	<i>15,6</i>
5	20	<i>22,2</i>
6	8	<i>8,8</i>
90		<i>100,0</i>

Ogni settimana i centri mettono a disposizione dei giovani il servizio, mediamente, non oltre quattro volte (da una a tre aperture sono registrate, infatti, nel 53% dei centri).

Salvo due centri, che indicano di avere settimanalmente anche un'apertura serale, tutti i centri aprono solamente nelle mattine e nei pomeriggi.

Sono segnalate aperture degli informagiovani tutti i giorni della settimana ad eccezione della domenica. Le preferenze nei giorni di apertura vanno ai pomeriggi ed al sabato mattina. Le giornate più utilizzate, per le aperture, sono quelle del mercoledì e venerdì.

Ore di apertura

(valori assoluti indicanti il totale di informagiovani aperti nell'unità di tempo)

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	<i>16</i>	<i>34</i>
Martedì	<i>17</i>	<i>43</i>
Mercoledì	<i>22</i>	<i>43</i>
Giovedì	<i>21</i>	<i>46</i>
Venerdì	<i>18</i>	<i>40</i>
Sabato	<i>28</i>	<i>4</i>
Domenica	<i>0</i>	<i>0</i>

Diversi informagiovani differenziano le aperture (numero e distribuzione dei giorni) ed orari nei diversi periodi dell'anno: laddove avviene vi è un orario autunnale-invernale ed uno primaverile-estivo.

Un solo informagiovani ha indicato di avere anche un'attività informativa "on the road", con l'utilizzo di un mezzo (Informabus), per quattordici ore settimanali.

Monte ore settimanali

	VA	%
Fino a 10	47	52,2
11-20	33	36,7
21-30	8	8,9
31-40	2	2,2
Oltre 40		0,0
Totale	90	100,0

Oltre la metà dei centri informagiovani ha un'apertura settimanale non superiore alle dieci ore, e complessivamente sono nove centri su dieci quelli che hanno un orario massimo settimanale non superiore alle venti ore. In media i centri informagiovani veneti hanno un orario settimanale di apertura di poco meno di dodici ore.

Ogni unità singola di apertura mediamente avviene per un periodo medio di tre ore circa.

Ore di apertura

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	3,2	3,2
Martedì	2,9	3,3
Mercoledì	3,1	3,2
Giovedì	2,9	3,2
Venerdì	3,2	3,0
Sabato	2,9	3,5
Domenica	0	0

L'attività di retrospello, dedicata alla raccolta e trattamento delle informazioni e predisposizione della documentazione impegna mediamente poco meno di 13 ore settimanali, a fronte delle 12 dedicate al diretto contatto con il pubblico. Da annotare, anche, che in alcuni casi sono state predisposte modalità per permettere la consultazione anche in assenza dell'operatore al di fuori dell'orario di apertura, tramite personal computer in autoconsultazione.

Servizi erogati

Come indicato precedentemente uno degli obiettivi della ricerca era conoscere in dettaglio il lavoro concreto degli informagiovani. A questo scopo sono state predisposte diverse domande a cui hanno risposto – generalmente – tutti i servizi censiti.

Le attività base di questo tipo di servizi³⁵ vede sostanzialmente convergere gli informagiovani veneti su quattro attività. Vi è, infatti, completa convergenza nella quasi totalità dei centri in riferimento all'attività di orientamento allo sportello (svolta dal 97% dei centri), all'attività di accoglienza e filtro allo sportello e all'attività di reperimento e trattamento delle informazioni (presenti, entrambe, nel 88% dei centri). Infine con una leggera diminuzione percentuale della

³⁵ Le attività indicate sono tratte In&Co, *Guida alla realizzazione di servizi di informazione e consulenza per i giovani*, Ministero dell'Interno, Roma 1996.

diffusione, pur rimanendo a livelli di pressoché completa diffusione, i centri svolgono attività di supporto all'autoconsultazione allo sportello.

L'unica attività, tra quelle indicate, che è scarsamente svolta dagli informagiovani è quella di realizzazione di pratiche burocratiche per conto dell'ente titolare.

Servizi erogati

	VA	% sul totale IG
Informazione orientativa allo sportello	87	96,7
Accoglienza e filtro allo sportello	79	87,8
Reperimento, trattamento e gestione delle informazioni	79	87,8
Supporto di autoconsultazione allo sportello	78	86,7
Pratiche amministrative dell'Ente titolare	16	17,8

La tabella seguente permette di delineare le tendenze dei centri in ciascuna provincia:

- il centro di Belluno svolge tutte le attività,
- tutti i centri in provincia di Padova svolgono le attività indicate, ad eccezione del trattamento delle informazioni che non vede partecipi il 15% dei centri,
- nella provincia di Rovigo i centri condividono solamente lo sviluppo dell'informazione orientativa allo sportello, mentre per le altre attività la percentuale di centri che le realizza è progressivamente inferiore,
- in provincia di Treviso i centri garantiscono, quasi tutti, informazione orientativa allo sportello e trattamento delle informazioni,
- in provincia di Venezia i centri assicurano quasi tutte le attività ad eccezione del supporto all'autoconsultazione svolto solo nel 64% dei centri stessi,
- in provincia di Verona l'attività meno presente è il trattamento delle informazioni,
- in provincia di Vicenza pressoché tutte le attività sono realizzate in tutti i centri.

Servizi erogati in riferimento alle province

(I valori rappresentano la percentuale degli informagiovani nella provincia svolgono ciascuna funzione)

	Accoglienza	Supporto	Informazione	Trattamento	Pratiche
Belluno	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Padova	100,0	100,0	100,0	84,6	30,8
Rovigo	75,0	91,7	100,0	91,7	16,7
Treviso	82,6	82,6	91,3	91,3	8,7
Venezia	90,9	63,6	100,0	90,9	18,2
Verona	90,9	86,4	95,5	77,3	4,5
Vicenza	87,5	100,0	100,0	100,0	50,0

Iniziative informative

Come è stato precedentemente indicato alcune informazioni sono acquisite in modo "finito", cioè pronte per essere messe a disposizione, in altri casi occorre un lavoro dei centri per predisporre le modalità per metterle a disposizione dei giovani.

Una seconda domanda nel questionario ha invitato gli informagiovani ad indicare le attività svolte per la predisposizione di materiale informativo e documentativo e per la messa a disposizione delle informazioni.

La produzione di dossier di documentazione coinvolge poco più della metà dei centri e la produzione/redazione di opuscoli informativi la metà esatta dei centri. Le altre attività possibili sono svolte in meno della metà dei centri: per la precisione, la produzione e manutenzione di pagine web dal solo 40% dei centri, la produzione di schede ad hoc da poco più di un quarto dei centri.

Realizzazione di materiale informativo e di documentazione

	VA	% sul totale IG
Dossier	52	57,8
Opuscoli	45	50,0
Pagine Web	36	40,0
Schede informative ad hoc	56	26,4
Altro	23	25,6

Altre attività svolte

Infine, agli informagiovani è stato richiesto di indicare anche altre attività in atto oltre a quelle di base. La lista delle attività proposte conteneva una gamma ampia ed articolata di possibilità.

Nell'insieme emergono quattro attività svolte e presenti in metà o più degli informagiovani: sostegno alla ricerca del lavoro (svolto nell'83% degli informagiovani), orientamento scolastico (nel 73% dei casi), progettazione e realizzazione di iniziative culturali (nel 56% dei casi) e organizzazione di incontri e dibattiti su temi inerenti i giovani (nel 52% dei casi).

Tutte le altre attività proposte nella lista hanno evidenziato interessi in progressiva diminuzione. Le attività meno "gettonate", tra quelle proposte, sono la gestione di tessere e biglietti in occasione di concerti e feste (svolta solo nel 9% dei casi) e la realizzazione di ricerche sul mondo giovanile (svolta solo nel 15% degli informagiovani).

Un particolare rilievo occorre darlo a due dati che appaiono, comunque, significativi: solamente il 38% degli informagiovani collabora alla progettazione di politiche giovanili a livello locale e solo il 32% partecipa all'organizzazione di altre iniziative di politica giovanile.

Infine, è da registrare la scarsa tendenza degli informagiovani a partecipare a progetti comunitari (avviene solo nel 17% dei casi) e a sviluppare consulenza per la costruzione di associazioni giovanili (solo un informagiovani su quattro).

Altre attività svolte e/o organizzate

	VA	% sul totale IG
Sostegno alla ricerca del lavoro	75	83,3
Orientamento scolastico	66	73,3
Progettazione, promozione e realizzazione iniziative culturali	50	55,6
Organizzazione di incontri/dibattiti su tematiche inerenti i giovani	47	52,2
Partecipazione ad iniziative formative nelle scuole	42	46,7
Progettazione di politiche giovanili	34	37,8
Organizzazione iniziative di politica giovanile	29	32,2
Corsi di formazione per utenti (internet, abilità sociali..)	28	31,1
Sostegno all'inserimento lavorativo per fasce deboli	28	31,1
Consulenza per l'attivazione e lo sviluppo di associazioni	23	25,6
Gestione tessere ostelli	21	23,3
Sostegno alla creazione di impresa	18	20,0
Progettazione/organizzazione nell'ambito di iniziative comunitarie	17	18,9
Realizzazione di ricerche sul mondo giovanile	13	14,4
Gestione tessere biglietti in occasione di concerti, feste, ecc.	8	8,9
Altro	10	10,1

La tabella successiva visualizza le linee di tendenza dei centri a livello provinciale:

- il sostegno alla ricerca del lavoro è svolto da tutti i centri di Rovigo e Venezia, poco meno dagli altri ad eccezione di quello di Belluno che non svolge questa attività,
- l'orientamento scolastico è svolto pressoché in ogni provincia dalla quasi totalità dei centri ad eccezione di quella di Padova dove è coinvolto in questa attività solo il 61% dei centri,
- la progettazione e realizzazione di iniziative culturali vede i centri di Vicenza, Treviso e Verona maggiormente coinvolti,
- l'organizzazione di incontri su temi dei giovani vede discretamente interessati i centri in provincia di Rovigo, Vicenza e Rovigo,
- i centri vicentini e trevigiani sono quelli più coinvolti nella partecipazione ad iniziative formative nelle scuole,
- la progettazione di politiche giovanili e l'organizzazione di iniziative di politica giovanile vede quasi del tutto assenti i centri in provincia di Rovigo e discretamente interessati quelli vicentini e Belluno,
- la realizzazione di corsi di formazione per utenti è svolta in metà dei centri trevigiani,
- il sostegno all'inserimento lavorativo fasce deboli è svolta in metà dei centri veronesi,
- la consulenza attivazione e sviluppo di associazioni è realizzata in poco più di un quarto dei centri di ciascuna provincia,
- la gestione tessere ostelli è svolta in metà dei centri veneziani,
- il sostegno alla creazione di impresa è svolta nel sessanta per cento dei centri veneziani,
- la progettazione in ambito di iniziative comunitarie è realizzata poco in tutte le province e per nulla nei centri in provincia di Padova e Rovigo,
- la realizzazione di ricerche sul mondo giovanile e la gestione di tessere biglietti di concerti, feste, vede disattenti pressoché i centri di tutte le province.

Altre attività svolte e/o organizzate in riferimento alle province

(I valori rappresentano la percentuale degli informagiovani nella provincia svolgono ciascuna attività)

	BL	PD	RO	TV	VE	VR	VI
Sostegno alla ricerca del lavoro	0,0	92,3	100,0	72,7	100,0	81,8	87,5
Orientamento scolastico	100,0	61,5	91,7	72,7	90,0	77,3	50,0
Progettazione/realizzazione iniziative culturali	0,0	46,2	41,7	72,7	20,0	68,2	75,0
Organizzazione incontri su temi dei giovani	0,0	30,8	75,0	54,5	60,0	45,5	75,0
Partecipazione ad iniziative formative nelle scuole	0,0	46,2	16,7	63,6	50,0	40,9	75,0
Progettazione di politiche giovanili	100,0	46,2	0,0	50,0	10,0	45,5	62,5
Organizzazione iniziative di politica giovanile	100,0	15,4	8,3	45,5	20,0	31,8	75,0
Corsi di formazione per utenti	0,0	46,2	25,0	54,5	10,0	13,6	37,5
Sostegno all'inserimento lavorativo fasce deboli	0,0	38,5	25,0	27,3	0,0	54,5	25,0
Consulenza attivazione/sviluppo di associazioni	0,0	30,8	33,3	22,7	20,0	27,3	25,0
Gestione tessere ostelli	100,0	15,4	0,0	27,3	50,0	9,1	62,5
Sostegno alla creazione di impresa	0,0	15,4	0,0	9,1	60,0	31,8	12,5
Progettazione in ambito comunitario	100,0	0,0	0,0	40,9	20,0	9,1	37,5
Realizzazione di ricerche sui giovani	0,0	15,4	16,7	4,5	0,0	27,3	25,0
Gestione tessere biglietti concerti, feste, ecc.	0,0	7,7	0,0	18,2	10,0	0,0	25,0
Altro	0,0	38,5	8,3	9,1	0,0	25,0	0,0

GLI INFORMAGIOVANI DENTRO IL SISTEMA DELLE POLITICHE GIOVANILI

Le percezioni degli amministratori, dei tecnici, dei responsabili, degli operatori

4.1 Premessa

Al fine di costruire un quadro d'insieme che tenga conto anche delle specificità territoriali si è ritenuto necessario incontrare direttamente una rappresentanza degli informagiovani per ciascuna provincia.

Si è scelto, così, di realizzare alcuni focus group a livello provinciale che hanno visto come protagonisti gli amministratori, i tecnici e i responsabili operativi dei servizi interessati.

La discussione si è focalizzata su alcuni temi considerati fondamentali per esplorare la situazione attuale:

- 1) la collocazione degli informagiovani nel più ampio quadro strategico delle politiche giovanili;
- 2) le forme di coordinamento e di supporto esistenti ed auspicabili;
- 3) gli elementi e le condizioni che garantiscono la qualità e lo sviluppo degli informagiovani e quelli che li contrastano.

L'individuazione di queste tematiche nasce dalla necessità di recuperare da un lato, elementi di tipo culturale, di tipo metodologico e di tipo organizzativo; dall'altro, dalla volontà di esplorare la dimensione del senso e le prospettive future.

Complessivamente sono stati realizzati sei³⁶ incontri a livello provinciale, a cui sono state invitate una media di sei realtà comunali per ciascuna provincia presenti ognuna con tre figure professionali. In tal modo, il numero dei testimoni riuniti intorno al tavolo era di 18 persone, numerosità adeguata per poter offrire uno spazio significativo per riportare le proprie testimonianze ed esperienze.

La presenza alle riunioni è stata, in realtà, piuttosto contenuta potendo contare quasi esclusivamente sui responsabili delle strutture informative e sulla partecipazione di alcuni tecnici dei comuni. Numericamente bassa la presenza degli amministratori.

Si è verificata, inoltre, una non totale adesione da parte dei territori comunali invitati. Una possibile spiegazione è data dal fatto che, in molti casi, il referente del servizio svolge più di un incarico presso lo stesso ente (ad esempio è sia bibliotecario, che operatore dell'informagiovani) e, quindi, la sua assenza avrebbe comportato disagi relativi alla scoperta di uno o più servizi.

Si è scelto di integrare le percezioni raccolte attraverso i focus group con i dati e le informazioni rilevate attraverso la somministrazione di un questionario³⁷ rivolto ai responsabili degli informagiovani.

Il campione che ne deriva risulta rappresentativo per poter tracciare alcuni profili a livello regionale rispetto alle tre questioni fondamentali prima individuate.

³⁶ Le province del Veneto sono 7, ma poiché Belluno conta un unico informagiovani non c'erano le condizioni per attivare un focus group specifico.

³⁷ Il questionario numero 2, i cui risultati sono stati utilizzati anche per la definizione del questionario 3.

4.2 La nascita del servizio informagiovani in Veneto

Come si è visto nei capitoli precedenti, i primi informagiovani nascono in Veneto all'inizio degli anni '80. Fa seguito una sperimentazione pilota, promossa dalla Regione Veneto, di costruzione di alcuni centri con l'obiettivo di individuare caratteristiche strutturali, gestionali, organizzative e metodologiche nei territori.

Successivamente, viene emanata la circolare attuativa della L.R.29/88³⁸ n°3/1991 che sostiene e sollecita la loro attivazione. La sua ricaduta è risultata molto positiva, dal momento che si assiste ad un sensibile incremento di apertura di sportelli informativi intorno alla metà degli anni '90.

Vengono di seguito emanate altre circolari³⁹ (sempre applicative della L.R.29/88) che propongono ulteriori profili volti ad approfondire il servizio informagiovani da un punto di vista strategico e culturale. Questa ri-definizione si era resa necessaria rispetto ad un forte sviluppo quantitativo degli interventi a favore dei giovani e ad un'attenta lettura ed analisi della situazione delle politiche giovanili regionali. La direzione intrapresa a livello politico, amministrativo e tecnico era finalizzata a contestualizzare il servizio nel quadro più ampio delle politiche di settore regionale e locale, per passare dalla fase della sperimentazione a quella del consolidamento. Ciò è avvenuto attraverso l'individuazione di condizioni e requisiti che garantissero la qualità degli interventi realizzati.

Questi indicatori, tuttavia, non sono stati trasformati in standard vincolanti per consentire una maggiore flessibilità dei servizi che andavano a rispondere ai bisogni della giovane generazione piuttosto diversificati, a seconda del contesto socio-economico-culturale che caratterizza territori molto articolati fra loro come quelli della Regione Veneto.

*"Il nostro servizio si è modellato sul territorio e sulle sue esigenze"*⁴⁰

"Occorre avere dei parametri che ognuno cala nel proprio territorio"

Ciò ha, tuttavia, implicato la nascita e la caratterizzazione di informagiovani non omogeneamente strutturati, aspetto che, secondo alcuni, viene comunque considerato come un elemento positivo:

"Penso che gli aspetti positivi degli informagiovani siano da ricercare proprio nella diversità a cui prima facevo riferimento, perché mette in gioco molte risorse. Parlo della differente formazione degli operatori, della collocazione del servizio e del conseguente collegamento con altri servizi comunali, dei contatti e delle risorse che possono spendere, dell'utenza tra zona e zona che presuppone una differente necessità di informazione e specializzazione. Tutti questi aspetti diversificati possono rappresentare delle risorse se messi in rete, se condivisi"

"all'inizio era positivo non avere paletti definiti perché ognuno ha potuto sperimentare forme di comunicazione e informazione anche diversificate, arrivando a costruire un metodo abbastanza condiviso"

³⁸ Cfr. nota n°19 pagina 18.

³⁹ n°31 del 1993 e n°54 del 1995.

⁴⁰ In corsivo nel testo vengono riportate le considerazioni dei testimoni privilegiati (focus group e questionari).

Altri testimoni privilegiati, al contrario, sembrano sottolineare come la diversità possa essere un elemento negativo:

"nella Regione Veneto ci sono molti sportelli che si chiamano con lo stesso nome, informagiovani appunto, ma offrono servizi quantitativamente e qualitativamente diversi"

"il problema è che non esiste una definizione o una regola di quale tipo di servizio possa definirsi e usare il nome di informagiovani: ne deriva che una miriade di servizi anche molto differenti per monte ore e preparazione degli operatori sono chiamati tutti allo stesso modo"

Prima di proseguire nell'esame di quanto affermato nei focus group e nei questionari relativamente a questi servizi informativi, al loro status quo e alle possibili prospettive future, si ritiene utile riportare, in sintesi, alcuni principi fondamentali, i compiti principali e alcune condizioni indicati nella L.R.29/88 e nelle successive circolari applicative, che possono aiutare a capire la filosofia di base di questi centri informativi:

principi:

- l'informagiovani è orientato all'elaborazione di risposte alle esigenze informative giovanili territorialmente contestualizzate;
- l'informagiovani ha come obiettivo l'educazione per un rapporto corretto dei giovani con il complesso mondo dell'informazione;
- l'informagiovani ha come caratteristica peculiare quella di essere integrato nelle reti di risorse del territorio e in collaborazione con le diverse realtà ed agenzie educative per un servizio che specificatamente agisce nel campo dell'informazione;

compiti:

- l'informazione come attività principale;
- i giovani sono i destinatari primi dell'azione degli informagiovani. Non sono da considerare tali tutti quei centri di informazione rivolti a segmenti sociali specifici (es. solo studenti, solo donne, ecc.);
- gli informagiovani svolgono funzione di sensore dell'evoluzione dei bisogni giovanili anche mediante periodiche azioni di monitoraggio;
- l'informagiovani svolge la funzione di portavoce delle richieste giovanili, di rilevazione sistematica delle istanze e dei livelli di soddisfazione del pubblico, verificando la qualità dei metodi di comunicazione adottati;

condizioni:

- a garanzia della qualità e dell'efficacia è necessario che ci sia un numero adeguato di operatori professionalmente formati e con ruoli coerenti alla specificità del servizio ed un costante aggiornamento;
- è opportuno che le strutture siano dotate di personale stabile o in convenzione almeno biennale.

4.3 Informagiovani e politiche giovanili

Rispetto alla collocazione degli informagiovani nel più ampio quadro delle politiche giovanili, si rileva che, in alcuni casi, essi nascono all'interno di un progetto giovani e continuano a rimanerne parte integrante.

Nella seconda metà degli anni '80, infatti, a seguito dell'anno internazionale della gioventù, della realizzazione di alcune indagini sulla condizione giovanile a livello territoriale e dell'approvazione della L.R.29/88, alcuni enti hanno scelto di avviare dei progetti giovani che prevedevano, in una delle forme progettuali più diffuse, la costituzione di un centro di aggregazione, la realizzazione di un servizio informagiovani e l'attivazione di laboratori di interesse (teatro, musica e simili).

Questa scelta politica implicava da un lato, la chiara comprensione del diversificato universo giovanile multidimensionale e, dall'altro, la forte sensibilità dell'amministrazione nei confronti della giovane generazione sottolineata da un impegno economico considerevole.

Se in quegli anni, la volontà di attivare più servizi fra loro connessi rivolti ai giovani appariva come una scelta innovativa e sperimentale, ora, risulta inequivocabile che l'approccio più efficace nell'ambito delle politiche giovanili sia proprio quello della progettazione partecipata e integrata. I piani dei servizi socio-sanitari della persona (attuati in Veneto attraverso la L.R.56/94⁴¹ e la L.R.5/96⁴²), infatti, hanno accompagnato i diversi attori del sociale in un processo di cambiamento della progettazione. Hanno evidenziato i vantaggi, in termini di efficacia e di concreta valorizzazione delle risorse e delle competenze del territorio, della condivisione e co-costruzione delle politiche giovanili con tutti i soggetti che operano con e per il mondo giovanile, fra cui in primis i giovani stessi.

In questo specifico caso, quindi, l'informagiovani nasce come un tassello fondamentale di una più vasta strategia di politica giovanile.

"l'informagiovani è un servizio che fa parte del più ampio progetto giovani (l'assessore referente ha la delega per le politiche giovanili e la cultura, ma a seconda delle iniziative sviluppate c'è la referenza anche di altri assessorati come quello ai servizi sociali, agli interventi educativi, all'ambiente, ecc.). E' allo stesso tempo sia servizio, che interfaccia rispetto alle altre attività del progetto giovani (come il servizio civile), quindi, si può dire che abbia il suo ruolo come servizio, ma anche quello di diffondere informazioni circa gli altri settori, è pertanto perfettamente integrato nel quadro delle politiche giovanili"

"l'informagiovani è un servizio storico che nasce con il progetto giovani. Con il recente cambio di amministrazione si è scelto di aggiornare, innovare, modificare il progetto giovani e il processo di verifica si è attivato attraverso alcuni incontri con cooperative, associazioni, ecc. al fine di valutare quali aspetti mantenere e quali invece innovare. L'impatto di questo percorso sull'informagiovani si è concretizzato innanzitutto in una rinnovata immagine del servizio, soprattutto ripensando ad un linguaggio più vicino a quello della giovane generazione"

"stiamo lavorando ad un progetto che coinvolge un'associazione che coopera con i gruppi giovanili informali, gli operatori di strada, l'informagiovani e l'Ulss per creare una rete integrata che si occupa prevalentemente di promozione della cittadinanza attiva e della valorizzazione delle risorse"

Essere all'interno di un sistema integrato consente all'informagiovani, da un lato, di partecipare in prima fila alla programmazione delle politiche giovanili attraverso le sue funzioni di

⁴¹ "Norme e principi per il riordino del servizio sanitario nazionale in attuazione del DLGS 502/92"

⁴² "Piano socio-sanitario regionale 1996/98"

intercettazione, organizzazione e diffusione delle informazioni relative a quanto programmato e attivato dalle amministrazioni; dall'altro, gli permette di essere un soggetto attivo poiché è in grado di rilevare, elaborare e restituire indicazioni delle tendenze e dei fenomeni della realtà giovanile contribuendo, così, all'orientamento delle iniziative rivolte ai giovani. Ciò è evidenziato, in particolare, dalle seguenti affermazioni:

"ritengo che gli informagiovani siano un osservatorio privilegiato sui giovani, intesi non come categoria generica, ma come popolazione giovanile di un determinato territorio. Il contatto quotidiano e diretto con i giovani che frequentano l'informagiovani permette a chi lavora all'interno di questi servizi di leggere le richieste presentate allo sportello come reali bisogni. Potenzialmente, i giovani intercettati possono diventare strumento se non di peer education, certo di una politica che li faccia protagonisti dei progetti pensati per loro. Gli informagiovani, in questo senso, si configurano nel duplice ruolo di erogatori di informazioni ai giovani e di orecchio che può raccogliere le loro richieste, veicolarle a chi può accoglierle e ritradurle in modalità operative che coinvolgano i giovani stessi. Credo che sia in questo senso che gli informagiovani possano essere per gli enti locali un canale preferenziale per comprendere i bisogni, i problemi e le risorse espressi dai giovani"

"occorre un legame stretto con le politiche giovanili in quanto l'informagiovani può svolgere una funzione di analisi della domanda giovanile"

"esso rientra a pieno titolo nel nuovo progetto giovani del comune, rispetto cui diventa anche strumento di diffusione delle informazioni legate alle politiche giovanili"

"la capacità di rilevazione e poi di comprensione è notevole da parte di un informagiovani perché attraverso il contatto diretto con l'utente è in grado di riportare e segnalare le diverse esigenze e trasmetterle ai vari servizi competenti"

"ritengo l'informagiovani un buon osservatorio sui bisogni dei giovani"

"spesso l'informagiovani è propulsore perché è osservatore di bisogni"

"in un'ottica di collaborazione e condivisione di obiettivi, l'informagiovani può essere punto di riferimento e propositivo per le risorse del territorio, scuole, associazioni, aziende"

Operare congiuntamente ad altri servizi, tuttavia, non significa semplicemente collaborare alla progettazione degli interventi, a volte vuol dire anche partecipare attivamente alle azioni programmate. Ci sono casi in cui l'informagiovani, infatti, esce dalla propria sede e prende parte a varie iniziative in modo dinamico e flessibile, con un proprio stand informativo o trasformandosi in servizio itinerante.

"l'informagiovani non è fisso nella propria sede, ma esce e va in ogni manifestazione pubblica con un proprio stand"

"è presente un progetto di informabus (prevenzione-informazione) fra alcuni comuni"

Non è semplice, comunque, che si verifichino le condizioni necessarie per avviare e sviluppare delle strategie e delle connessioni con gli altri servizi. Alcuni ostacoli, per esempio, possono essere rappresentati dalla confusione che si può generare circa il ruolo e l'identità del servizio una volta che viene a far parte di una complessità; altri, dal timore, in particolare di chi ha "creato" o gestisce il servizio, di perderne il controllo:

"gli ostacoli sono: gelosia del servizio da parte dell'assessorato competente, la competizione e il protagonismo con assessorati differenti"

"credo sia molto positiva l'esigenza che gli informagiovani veneti manifestano di potersi riconoscere in un ritratto comune, che non mortifichi la creatività e la specificità di ciascun servizio, ma permetta di avere delle linee guida cui attenersi. E' positivo anche il fatto che ci sia comunque lo sforzo di mantenere i contatti con e tra servizi spesso così diversi ma con una mission comune"

"troppi i soggetti che intervengono oggi sulla condizione giovanile senza un controllo e un coordinamento"

Ci possono essere delle situazioni, dunque, in cui l'informagiovani viene inserito di fatto all'interno di un più ampio quadro di politiche giovanili dell'ente promotore, ma non gli viene dato o, comunque non assume, un ruolo attivo nella programmazione e nella gestione delle iniziative rivolte alla giovane generazione:

"l'informagiovani nasce nel 1995 da un gruppo di lavoro (assessore allo sport, alla cultura, ecc.) e viene in seguito affidato all'assessorato ai servizi sociali che ha anche la delega per le politiche giovanili. E' inserito in un progetto giovani ma non ha, al suo interno, un ruolo attivo o comunque una collaborazione fattiva. Probabilmente ciò può essere ricondotto al fatto che l'informagiovani è legato alla sfera dell'agio, mentre il progetto giovani appare più legato al contrasto del disagio"

"il comune organizza iniziative rivolte ai giovani senza utilizzare l'informagiovani come fonte informativa o comunicativa"

"non è attivo in progetti specifici e non ne propone"

"è nato nel 1992 con formula mista di collaborazione fra comune ed enti privati e rappresentava il nocciolo principale delle politiche giovanili ottenendo anche forti finanziamenti. Poi sono nati l'operatività di strada, l'ufficio giovani e lo sportello sul lavoro e la suddivisione dei fondi ha portato sempre meno sostentamenti all'informagiovani"

In questo caso sembra emergere una contraddizione, poiché un servizio in diretta relazione con i giovani non viene adeguatamente valorizzato, non gli vengono riconosciute le costitutive potenzialità di sensore e di soggetto attivo nell'elaborazione delle scelte riguardanti il mondo giovanile. Viene sminuito, in tal modo, quel ruolo di 'mediatore' e 'connettore' tra i giovani e le istituzioni che sempre più lo caratterizza in questi anni.

"spesso non c'è consapevolezza che l'informagiovani è un prezioso osservatorio. Il comune organizza iniziative rivolte ai giovani senza utilizzarlo come fonte informativa o comunicativa"

"non sempre gli enti conoscono le potenzialità di questo servizio. A volte le conoscono ma mancano i finanziamenti per implementare e modificare"

"la funzione del servizio e il lavoro dell'operatore spesso non sono riconosciuti, se non dalla volontà singola di ogni comune anche se a volte bisogna contare sulla bontà e la preparazione delle amministrazioni che cambiano"

"spesso gli informagiovani sono attori importanti in progetti di informazione, di orientamento e altro, anche in rete con altri enti o associazioni del territorio. Scontano però la loro scarsa riconoscibilità rispetto ad uno standard affermato"

"si sta sviluppando ora un nuovo progetto giovani, di cui l'informagiovani è a conoscenza, ma a cui non è stata richiesta nessuna forma di collaborazione"

Un'altra situazione, piuttosto diffusa in una regione costituita da un gran numero di comuni di piccole dimensioni, è quella in cui l'informagiovani rappresenta l'unico servizio rivolto al mondo giovanile e per questo, a volte, gli vengono assegnati una pluralità di ruoli e di responsabilità.

"nei comuni piccoli l'informagiovani è tutto, l'operatore fa tutto, anche aggregazione ed animazione"

"spesso, vi è una grossa difficoltà a definire bene i contorni delle loro competenze infatti, specialmente nelle piccole realtà, fungono da contenitore per svariate iniziative e gli stessi operatori si devono occupare di più servizi"

"c'è un unico operatore, non è quindi particolarmente grande, ma è l'unica cosa che esiste per la fascia giovanile"

"esiste e resiste come unico servizio per i giovani nel territorio"

"in alcune piccole realtà l'informagiovani è l'unico modo per esplicare le politiche giovanili"

Ciò secondo alcuni può essere letto positivamente, dal momento che viene comunque offerto un servizio rivolto ai giovani; secondo altri, invece, non ha senso attivare questi sportelli informativi in piccoli comuni soprattutto quando sono vicini a territori che hanno degli informagiovani consolidati.

"è situato all'interno dei servizi sociali, molto piccolo, con poca utenza (anche per la vicinanza con comuni che hanno informagiovani molto più consolidati) più che altro residente nel comune e si occupa praticamente solo del settore lavoro"

"non esiste nessun progetto giovani. L'informagiovani nasce come punto di riferimento informativo per i comuni del territorio, era anche itinerante ma in seguito, per motivi presumibilmente di tipo politico-economico, ne è rimasto solo uno pur rappresentando comunque un riferimento per i territori limitrofi"

"non è pensabile che venga gestito da un comune di 4.000 abitanti, deve nascere in un paese in cui ci siano fondi ad hoc per gestirlo e innovarlo"

"le politiche giovanili non possono esaurirsi nell'informagiovani: chi va ai centri giovani viene difficilmente da noi e viceversa"

Qualcuno con criticità sottolinea che l'intenzionalità politica che spinge a realizzare un servizio informativo nei piccoli territori è mossa dalla volontà di dimostrare concretamente di essere sensibili alla questione giovanile:

"Per i politici è vero che aprire gli informagiovani è un modo per far vedere che il comune fa qualcosa per i giovani"

Benché, come descritto nei capitoli iniziali di questa ricerca, l'informagiovani non sia soggetto ad una forte mortalità, in alcuni comuni è stato chiuso o trasformato per rispondere ad esigenze diverse. Tra le motivazioni più diffuse troviamo la mancanza di fondi.

"mancano sempre le risorse economiche: alcuni enti locali hanno chiuso l'informagiovani per aumentare le ore dell'informalavoro, mentre altri l'hanno chiuso per implementare le ore serali della biblioteca"

"è sempre più difficile cercare di far capire che vale la pena mantenere e finanziare l'informagiovani che è il primo servizio a subire tagli nel caso in cui l'amministrazione sia costretta a farli"

"è un ufficio da cui non arrivano lamentele, ma le risorse sono poche e il bilancio è sempre eroso per fare altre cose per i giovani"

Un'altra spiegazione che è emersa per giustificare la preferenza per altri servizi informativi che vanno a sostituire l'informagiovani, è la necessità di dover legittimare un consistente investimento economico attraverso la presentazione di dati quantitativi, anziché dei più significativi risultati qualitativi.

"l'informalavoro prospera soprattutto perché dà risultati visibili: un assessore può misurare il suo buon funzionamento semplicemente chiedendo quanti utenti si sono rivolti allo sportello e quanti sono stati inseriti nel mondo del lavoro, un informagiovani questo non lo può fare"

"perché si fa presto ad affermare che c'è l'informagiovani, ma poi viene aperto una volta la settimana per due ore e magari si pretende che in quelle due ore vengano 20 persone perché altrimenti il servizio non conviene tenerlo aperto"

4.4 Il coordinamento

Una delle tematiche che si è voluto affrontare in questo percorso di ricerca è quella del coordinamento, inteso sia come connessione tra gli stessi servizi informagiovani, sia come collaborazione fra servizi differenti. Coerentemente con i principi e le indicazioni operative relativi alla progettazione partecipata e integrata contenuti nelle leggi di settore, infatti, le forme del coordinamento assumono un ruolo costitutivo nella pianificazione dei servizi e delle iniziative a favore dei giovani.

Un elemento fondamentale affinché il coordinamento tra più soggetti e più realtà risulti concretamente efficace è la sua legittimazione formale. Questa deve riguardare non solo gli oggetti e le modalità di lavoro comune, ma anche le specificità, le competenze, i ruoli e i compiti dei singoli soggetti coinvolti.

"un elemento critico che mina il coordinamento (sia a livello provinciale, che regionale) è sicuramente l'informalità: perché limita la collaborazione relegandola ad alcuni aspetti condivisi e non aprendola ad altri"

"l'elemento fondamentale è proprio il riconoscimento, in modo tale che si attivino progetti insieme e che gli altri enti riconoscano il ruolo"

"tutti i livelli di coordinamento devono essere legittimati, altrimenti accade, come con le esperienze di quelli nazionale e regionale, che dopo un po' hanno smesso di esistere"

"credo che potrebbe essere positiva ogni iniziativa che legittimi ed avvii un processo che porti all'istituzione di un coordinamento provinciale (dotato di risorse) e la creazione di una rete di servizi"

Un altro fattore indispensabile per un coordinamento efficace è la chiara individuazione del suo compito, cioè un progetto, un'azione, un'attività comune agli enti aderenti rispetto cui ciascun soggetto collabora con la propria esperienza, con le competenze e con le risorse.

"per quanto riguarda il coordinamento provinciale, non è ancora chiaro qual è la mission e, forse, sarebbe importante cominciare a lavorare per individuare una tematica, un'azione uguale per tutta la provincia"

"un coordinamento ha senso se diventa procreatore di politiche giovanili, non se è solo un momento in cui scambiarsi idee ed opinioni senza passare ai fatti"

"considerata la nostra decennale esperienza credo che il lavorare insieme richieda alcuni prerequisiti: deve essere riconosciuto un coordinamento, deve esserci continuità operativa nei vari servizi, deve rientrare in un progetto di area"

Come accennato prima, sono diverse le forme di coordinamento ritenute utili per garantire scambi di informazione, per ottimizzare le risorse, per consentire un costante confronto fra gli operatori. Una di queste prevede la connessione fra servizi informagiovani all'interno del contesto provinciale e di quello regionale.

"la Provincia potrebbe fare da garante per un coordinamento a livello provinciale, sostenendo la sinergia tra gli informagiovani esistenti e valorizzandoli. Il contributo potrebbe tradursi nel coinvolgimento sistematico degli informagiovani come interlocutori e collaboratori in tutte le attività rivolte alla fascia giovanile della popolazione, ferma restando la competenza dei comuni nelle politiche giovanile"

"la Provincia deve agire nel favorire il coordinamento tra l'informagiovani della città capoluogo ed eventuali sportelli che dovessero nascere"

"quello provinciale e quello regionale non esistono più, ma sono sicuramente molto importanti perché danno una forza in più agli informagiovani permettendo agli operatori di confrontarsi e agli amministratori di essere permanentemente sensibilizzati su questo servizio"

"un aiuto è costituito dal coordinamento provinciale che è un primo passo per sensibilizzare le amministrazioni locali sul senso degli informagiovani, su cosa possono fare e come possono operare"

"favorire il coordinamento degli informagiovani a livello regionale"

"in questa direzione un aiuto è costituito dal coordinamento provinciale che è un primo passo per sensibilizzare le amministrazioni locali sul senso degli informagiovani, su cosa possono fare e come possono operare"

"penso che il riferimento per gli informagiovani, visto che in Italia non riesce ad essere lo Stato, dovrebbe essere, per lo meno, la regione. La dimensione provinciale manterrebbe una situazione di eccessiva frammentarietà e scarsa omogeneità tra i servizi offerti dagli informagiovani dalle diverse province. Secondo me i servizi informagiovani dovrebbero offrire un'offerta analoga per qualità e quantità su tutto il

territorio nazionale, se questo nei prossimi anni non sarà possibile, vale la pena di tentare una strutturazione coordinata di tutti gli informagiovani regionali"

Queste forme di coordinamento non sono, tuttavia, di facile avvio e soprattutto di semplice mantenimento e sviluppo. A volte gli ostacoli sono rappresentati dalla difficoltà di ritrovarsi alle riunioni con costanza, a volte sono costituiti da una faticosa mancanza di collaborazione:

"sono stati fatti vari tentativi di avviare questo coordinamento provinciale, ma proprio la Provincia non ha mai partecipato alle riunioni e l'unica volta che ha promosso qualcosa in questo settore è stato l'invio della banca dati"

"era stato avviato un coordinamento provinciale ma dopo qualche incontro i componenti non si sono più trovati: alla fine restano fedeli solo tre o quattro informagiovani che fanno prima a sentirsi per telefono piuttosto che muoversi per incontrarsi"

"il patto del coordinamento provinciale si basava sul fatto che l'ente provincia avrebbe fornito a tutti gli informagiovani (anche quelli di recente apertura o in procinto di esserlo) la banca dati e a seguito gli opportuni aggiornamenti, in cambio si chiedeva la collaborazione, la presenza a riunioni, ma dopo i primi incontri non si è riusciti ad avere una buona presenza"

"difficile è creare rete tra soggetti del territorio, è un lavoro di continua cucitura. C'è anche un po' di ottusità degli amministratori che non colgono questa esigenza di innovazione. Si vuole tanto con poco sforzo"

"non siamo in rete fra di noi: c'è uno spreco di risorse enorme: se ognuno di noi lavorasse per sé e per gli altri, con regole condivise, sistemi condivisi, pur mantenendo la specificità del territorio di competenza, ciò sarebbe un immenso valore aggiunto per la Regione Veneto: una enorme rete di servizi informativi che lavora tutta insieme per raggiungere lo stesso obiettivo: migliorare la qualità di vita dei nostri utenti"

Si parla di coordinamento non solo tra soggetti omogenei (gli informagiovani appunto), ma anche rispetto a realtà differenti che operano nello stesso campo, ovvero quello delle politiche giovanili. Questa modalità sembra avere una valenza molto positiva per gli informagiovani, soprattutto come sostegno per l'adempimento alle proprie mansioni.

"la Regione attraverso suoi rappresentanti di competenza, potrebbe curare maggiormente il rapporto tra tutti quelli che si occupano di politiche giovanili"

"creare una comunicazione tra informagiovani, servizi per l'impiego provinciali, soggetti che si occupano di formazione, per facilitare lo scambio di informazioni, e la definizione delle specificità di ogni soggetto, evitando le sovrapposizioni o le zone vuote"

"la Provincia deve continuare ad operare in rete con i comuni per garantire offerte e opportunità che vadano oltre all'ambito strettamente locale dei centri e punti informagiovani"

Nell'esame delle possibili tipologie di coordinamento e delle varie forme di sostegno ai servizi informativi, alcuni testimoni riportano l'attenzione sul ruolo e i compiti che dovrebbe assumersi la Regione.

"alla Regione spetta il compito di riprendere la legge regionale con cui gli informagiovani sono stati istituiti. Il riconoscimento ufficiale dell'informagiovani come"

valido e importante strumento di politica giovanile potrebbe dare nuovo slancio all'attività dello stesso e favorire l'apertura di nuovi sportelli secondo criteri uniformi rispetto all'esistente"

"forse è necessario cominciare a richiedere anche una partecipazione della Regione per sviluppare le strutture. Si pensi alla questione della banca dati: è un lavoro comune a tutti e basterebbe che lo facesse solo uno o qualche informagiovani e poi venisse passato anche agli altri o che fosse comprato per tutti (uguale!) dalla Regione"

4.5 I fenomeni che caratterizzano l'informagiovani oggi

Si è posta l'attenzione, finora, su alcuni elementi che rendono difforni gli informagiovani a seconda dei contesti territoriali in cui sono inseriti e delle scelte politiche che li connotano.

Ci sono, tuttavia, alcuni aspetti che risultano accomunarli e che riguardano, principalmente, i seguenti ambiti: la relazione, l'approccio alle nuove tecnologie comunicative, la posizione assunta nei confronti degli sportelli informativi monotematici, la tutela degli operatori.

Gli elementi e gli atteggiamenti che sembrano caratterizzare la maggior parte dei servizi informativi sono determinati da una pluralità di fattori. Tra questi, quello che sembra essere più incisivo è legato ad un'evoluzione e trasformazione della condizione giovanile, rispetto alla quale hanno influito sensibilmente da un lato, i cambiamenti di tipo socio-culturale, dall'altro, l'inarrestabile sviluppo delle nuove tecnologie informative.

La relazione e l'ascolto

La dimensione dell'informazione da parte degli operatori è pensata e agita all'interno di un principio secondo cui la capacità di ascolto e di dialogo sono condizioni indispensabili che caratterizzano oggi un servizio informativo rivolto ai giovani.

Questa filosofia nasce, probabilmente, dalla necessità di rispondere alla propria funzione di orientamento. In una società ricca di canali comunicativi accessibili e diversificati, orientarsi fra le informazioni che appaiono spesso confuse e a volte discordanti è sempre più difficile. I giovani che si rivolgono a questi servizi chiedono aiuto per l'individuazione della propria strada (professionale, scolastica, sociale, culturale) e degli strumenti (intesi anche come informazioni) da poter utilizzare per costruirla o per seguirla.

"l'informagiovani non è solo informazione ma anche educazione, accompagnamento, aiuto a capire. I giovani che vengono all'informagiovani per cercare insieme: chiedono una garanzia, fiducia, obiettività e apertura, orientamento, sostegno alle scelte, indicazione di reti a cui rivolgersi"

"nel nostro servizio un bisogno crescente è quello di orientamento inteso come scelta di vita e non più di scuola, formazione o lavoro"

Quest'ultima dichiarazione sottolinea la percezione da parte di alcuni operatori di incidere effettivamente sulle scelte di vita dei ragazzi. In quest'ottica, diventa fondamentale l'ascolto e l'attenzione alle richieste dei giovani, strumenti che diventano alleati imprescindibili per capire la richiesta e per rispondervi in modo adeguato. L'aspetto della relazione con l'utente, dunque, si configura come un presupposto fondamentale, alla cui base troviamo proprio la capacità di ascolto.

"fondamentalmente l'informagiovani è luogo di ascolto e di ricezione delle istanze e dei bisogni dei giovani, aspetto questo legato alle capacità di ascolto dell'operatore"

"gli operatori degli informagiovani sono disponibili all'ascolto, forniscono informazioni precise, orientano le scelte, facilitano i processi decisionali e l'autonomia dei giovani"

"l'obiettivo primario di un informagiovani risponde a dare un'informazione precisa ed esaustiva, ma è anche punto di riferimento per i giovani, un centro di ascolto dove gli utenti chiedono anche solo di essere ascoltati e compresi, un punto di mediazione tra istituzione e cittadino"

Nelle diverse testimonianze raccolte attraverso i focus group e l'analisi dei questionari, si trova declinata in modo articolato la funzione dell'ascolto che viene definita come:

- comprensione;
- comunicazione;
- approccio educativo;
- accompagnamento verso scelte di vita e costruzione di autonomia;
- costruzione condivisa di significati;
- capacità di costruire rapporti interpersonali.

Appare chiaramente come tutti questi modi di descrivere l'ascolto siano abilità e competenze che l'operatore dell'informagiovani ha sviluppato, ma anche fondamenti indispensabili sui quali costruire la possibilità di interagire con un adolescente o giovane adulto. Attraverso un approccio educativo basato sulla capacità di comprendere, comunicare, relazionarsi in modo positivo, si aiuta il fruitore dell'informagiovani a scegliere, lo si accompagna attraverso i compiti evolutivi, lo si aiuta ad attribuire senso e significato.

A volte viene sottolineato che, qualunque sia il punto di partenza, per esempio la generale ricerca di informazioni, il bisogno sotteso può essere più complesso e richiedere un'attenzione particolare.

"vedo che la gente ha bisogno di un rapporto diverso con l'operatore, di un aiuto, di un supporto quasi psicologico"

"l'aspetto relazionale è fondamentale: cercano una relazione e non solo informazioni"

In questo senso gli informagiovani possono configurarsi come una delle agenzie del territorio cui si rivolgono gli "adolescenti in ricerca". Questo onere-onore, tuttavia, deve riportare l'attenzione sull'importanza di una rete tra il servizio informativo e tutti gli altri soggetti che possono sostenere un adolescente nel percorso evolutivo, nell'individuazione di scelte di vita.

"avere all'interno degli informagiovani operatori che si occupino delle problematiche adolescenziali in raccordo con le scuole e le strutture socio assistenziali"

L'approccio alle nuove tecnologie comunicative

La costante evoluzione in atto della comunicazione, sollecita gli operatori degli informagiovani ad addentrarsi nei vari sistemi e fenomeni informativi (Internet, Intranet) con un approccio teso a conoscerli e decodificarli, al fine di coglierne le opportunità che essi offrono e le criticità che a volte rappresentano.

"il servizio informagiovani è prevalentemente un sistema informativo, un sistema cioè per la raccolta, l'elaborazione e la trasmissione di informazioni. Spesso è visto solo come un luogo di incontro tra semplice informazione e giovani ma è anche altro: è un sistema che dà significati alle informazioni, ai messaggi, è soprattutto"

"comunicazione". Oggi si vive l'età del progresso tecnico, dell'informatica e della telematica e per questi motivi, spesso si sente dire che un informagiovani non ha più motivo di esistere. Tuttavia proprio perché ci stiamo avviando verso una società globale, l'informagiovani deve tendere a diventare un centro specialistico di orientamento inteso come l'insieme delle tecniche per aiutare i giovani nelle scelte di studio o di lavoro"

"la dotazione di Internet per il pubblico, rappresenta per gli informagiovani un passaggio obbligato in particolare per i cittadini che non hanno strumenti e possibilità, rischiando così di restare ai margini"

Avere la possibilità di utilizzare Internet è oramai doveroso, dal momento che diventa uno dei principali mondi comunicativi a cui i giovani si rivolgono. Ciò è tanto più vero se si tiene in considerazione che l'universo di informazioni che mette a disposizione questo strumento rappresenta, a volte, un vero e proprio labirinto il cui filo di Arianna viene chiesto all'operatore dell'informagiovani.

"è necessario capire i cambiamenti che ci sono intorno alla condizione giovanile. Le modalità e le richieste dei giovani sono differenti: una volta chiedevano 'Vorrei sapere qualcosa circa...' mentre ora dicono 'Ho trovato su Internet questo, vorrei sapere qualcosa di più...' "

Così, se è evidente che è notevolmente aumentata la possibilità di accedere alle informazioni con estrema facilità, è altrettanto vero che una pluralità di messaggi provenienti anche da fonti diverse può costituire difficoltà nell'elaborazione delle scelte.

"va da sé che la modernizzazione dei mezzi di informazione e comunicazione ha aperto scenari nuovi e opportunità prima inesistenti e che questo comporta necessariamente un ripensamento dell'attività dei servizi di informazione. Ma l'inevitabile sforzo di ridefinizione deve tenere conto della reale accessibilità da parte di tutti alle informazioni e dello smarrimento che può generare un mare magnum di informazioni tra cui non è facile operare selezioni e distinzioni. La questione fondamentale, allora, è capire in che modo sia possibile verificare che tutti i giovani possano accedere realmente alle informazioni e in che modo si debba intervenire perché il "rumore" di tanti messaggi non finisca per coprire la "voce" delle reali opportunità"

"credo che ancora gli informagiovani si offrano come valido punto di riferimento, in un mondo di informazioni fin troppo caotico e dove ai ragazzi devono essere date opportunità di ascolto e di orientamento in spazi appositamente predisposti e non occasionali"

Il ruolo dell'informagiovani rispetto alle nuove tecnologie comunicative, dunque, diventa rilevante proprio nel momento di orientamento alla scelta: ecco perché la presenza e l'utilizzo di Internet non può essere neppure lontanamente considerata sostitutiva di questo servizio.

"chi non capisce molto bene che cos'è un informagiovani è convinto che dalla diffusione di Internet non sia più necessario aprire nuovi sportelli, ma dove mettono la relazione che si instaura con i ragazzi e la funzione di orientamento alla scelta?"

"Internet non satura il bisogno informativo delle persone. Non c'è informazione se non c'è capacità di ascolto e dialogo"

"qualcuno sostiene che la rapida diffusione dell'Information and Communication Technology potrebbe rendere superflui servizi come gli informagiovani, proprio in

nome di una maggiore, più semplice e immediata fruibilità delle informazioni, accessibili senza bisogno della mediazione da parte di un operatore"

Qualcuno, tuttavia, riporta l'attenzione sulle piccole realtà, affermando in modo critico come Internet può benissimo sostituirsi all'informagiovani, soprattutto là dove non esiste un sistema integrato di politiche giovanili.

"lo sportello delle informazioni per i giovani, nell'era di Internet, rischia di morire dopo una lunga agonia, soprattutto nelle piccolissime realtà in cui non esiste una politica per i giovani."

Gli sportelli informativi monotematici, specializzati e polifunzionali

L'informagiovani, in questi ultimi anni, ha avuto probabilmente il ruolo di propulsore e di promotore di scelte politiche volte a favorire con maggior efficacia il soddisfacimento di domande precise e di target specifici. Ciò ha comportato la nascita di alcuni servizi diversificati a seconda del settore informativo in cui sono specializzati. Vengono avviati, così, gli informacittà, gli informafamiglia, gli informaimmigrati e gli informalavoro.

In alcuni casi, questi vengono attivati in modo indipendente dall'informagiovani, pensati per sostituirlo o per realizzare nel comune un'ulteriore offerta informativa.

"l'idea di giovane va riducendosi per estendersi a strutture informative rivolte a tutti con sviluppo di reti e progetti nuovi. Va in questa direzione il progetto informacittà"

"l'evoluzione va nella direzione di informacomunità a cui si telefona quasi in alternativa al comune"

"l'informalavoro vive bene perché sembra rispondere di più ai bisogni del mondo giovanile (e sempre di più anche di quello adulto). Cresce perché ha un unico settore di cui occuparsi ed è un buon ponte fra mondo dell'informagiovani e quello del lavoro, soprattutto a seguito della diffusione della banca dati e-labor (domanda e offerta di lavoro)"

In altri casi, al contrario, questi servizi si sviluppano all'interno di unico progetto informativo dell'ente promotore, che vede i vari sportelli integrati e connessi fra di loro.

"poi si è ripensato anche ad una nuova strutturazione dei vari e specifici settori di cui si occupa: l'Eurodesk è uno sportello che funziona molto bene ed è stato mantenuto; si sta attivando l'informalavoro collocato nell'ufficio provinciale del lavoro, con accordo fra comune e provincia e con la collaborazione dell'operatore che già segue l'informagiovani; c'è lo sportello relativo alla creatività e alla formazione (inserito nella rete dei giovani artisti italiani nata a Torino); è stata rinnovata la veste all'opuscolo informacittà che riporta il calendario delle manifestazioni"

"è stato fatto il tentativo di diversificare gli sportelli a seconda delle fasce target e delle aree tematiche per rispondere meglio alle esigenze dell'utenza: nasce così un punto associazioni (presso cui si possono ottenere consulenze per l'avvio di nuove associazioni) che ha elaborato una propria banca dati; si sviluppa l'informafamiglia (a seguito della richiesta di alcune associazioni femminili del territorio); ci si connette alla rete Eurodesk; si sviluppa la funzione di orientamento ben inserita nella cornice tracciata dal piano di zona e dal piano triennale relativo al D.P.R.309/90"

L'informagiovani, in questo caso, viene a rappresentare ancora una volta un potente connettore tra i vari servizi informativi specifici. Ciò pone in evidenza la ricca e diversificata tipologia di reti relazionali che esso contribuisce a costruire e a cui appartiene.

Gli operatori: profili e formazione

Come è stato più volte sottolineato la relazione è un aspetto centrale dell'informagiovani e chi la attiva e la sviluppa è l'operatore. L'esperienza racconta che questa figura professionale acquisisce un'imprescindibile rilevanza sull'identità, l'organizzazione e la qualità del servizio.

L'operatore diventa, infatti, colui che gestisce le relazioni, che quotidianamente costruisce un rapporto con i giovani, che cresce professionalmente anche scegliendo di mettersi in gioco in prima persona. Risulta, pertanto, difficile sostituire e ricostruire le memorie cognitive-relazionali che il personale acquisisce e che i contratti lavorativi precari e flessibili spesso minano.

"gli operatori sono spesso precari, il servizio riparte da zero ogni volta che cambia personale"

"quando un operatore va via si fa fatica a sostituirlo poiché c'è tutto da insegnare da zero, occorrono mesi per imparare"

"la qualità del servizio espresso è buona, certamente potrebbe migliorare o mantenersi allo stesso livello se agli operatori addetti al servizio venissero offerti contratti di lavoro più stabili, evitando così di perdere costantemente risorse preziose, espressione di qualità, competenza ed esperienza"

"c'è molto turn-over e personale occasionale (obiettatori, volontari, stagisti, ecc.)"

Si può, tuttavia, individuare un aspetto positivo del fenomeno del turn-over, cioè la possibilità di innovare e rinnovare il servizio grazie all'inserimento di nuove figure professionali con esperienze, competenze e abilità diverse.

L'assenza di criteri chiari e definiti che inquadrino contrattualmente e professionalmente gli operatori contribuisce a incrementare il senso di precarietà.

"la mancanza di una figura professionale riconosciuta e di un percorso formativo definito"

"manca un riconoscimento professionale ufficiale degli operatori, spesso mancano le risorse per garantire standard minimi di servizio"

Alla luce di quanto emerso, ovvero la centralità dell'ascolto e la figura dell'operatore in un atteggiamento ad intenzionalità educativa, la formazione e l'aggiornamento risultano un supporto ineludibile per sostenere adeguatamente il personale.

"il nodo è la formazione degli operatori. Nella nuova convenzione siamo riusciti ad avere uno spazio per la formazione, però al momento non abbiamo ancora i corsi in regione o in provincia"

"per quanto riguarda il supporto è necessario pensare a quello professionale: è importante che sia riconosciuta la formazione e che venga incentivata (troppo spesso si sconta il fatto che non sia obbligatoria), anche solo nei termini di aggiornamento, di seminari monotematici o simili"

"il personale è precario e spesso non adeguatamente formato"

"il trasferimento delle competenze in materia di politiche del lavoro alla provincia e la nascita dei centri per l'impiego, che svolgono anche funzioni d'orientamento attivo, impone agli informagiovani un collegamento sempre più puntuale e anche una marcata differenziazione fra gli stessi. Ciò comporta una strategia più legata all'investimento nelle risorse umane e la loro formazione ed aggiornamento"

E' necessario distinguere la formazione relativa all'acquisizione di conoscenze strumentali (sistemi informatici, banche dati e così via), da quella che potrebbe essere condivisa con operatori inseriti in altri contesti (educatori di strada e di comunità, personale dei centri giovani, ecc.) e che riguarda elementi tecnici (come ad esempio, le tecniche di progettazione e di valutazione partecipata e integrata) e l'acquisizione di competenze psico-pedagogiche proprie della relazione ad intenzionalità educativa.

Quest'ultima tipologia, se opportunamente condivisa, svilupperebbe e rafforzerebbe la capacità di lavorare insieme ad altri servizi, condividendo i riferimenti teorici, il linguaggio e le metodologie.

Il riconoscimento e l'attivazione di percorsi di formazione, tuttavia, devono fare i conti con la flessibilità lavorativa che spesso connota gli operatori del sociale che svolgono più occupazioni (es. bibliotecario ed operatore informagiovani) e con i servizi che contano un unico operatore:

"gli operatori degli informagiovani sono spesso da soli e pertanto non possono chiudere il servizio per partecipare agli incontri. Oppure fanno più lavori (es. informagiovani e biblioteca) e non hanno il tempo per intervenire. O ancora gli amministratori preferiscono che tengano aperto il servizio e non danno il permesso di andare"

Secondo alcune testimonianze, il personale dei servizi informagiovani oltre alla capacità di ascolto e di gestione delle richieste, dovrebbe sviluppare un atteggiamento maggiormente propositivo verso il soggetto committente in una logica di interlocutore e discussant.

Questo perché gli operatori sono depositari di un insieme di saperi e di memorie cognitive-relazionali intesi come ingredienti utili all'elaborazione, alla sperimentazione, alla progettazione e alla ri-definizione di strategie, organizzazioni e prodotti rivolti al mondo giovanile.

"sembra che gli operatori e i gestori degli informagiovani manchino di propositività, anzi si può dire che si stiano decisamente ingrigendo, statalizzando, mentre invece dovrebbero essere propositivi facendo sintesi di tutte le informazioni che emergono dal territorio e proponendo progetti agli assessorati. Gli operatori hanno perso negli anni la voglia e la passione di fare cose nuove, sembra quasi che siano rassegnati. Dovrebbero, invece, reagire, cercare di essere più entusiasti"

A sostegno di questa affermazione piuttosto critica, alcuni operatori sottolineano con consapevolezza le potenzialità proprie e del servizio per cui operano.

"l'operatore dell'informagiovani ha questa capacità di ascolto e di ricezione delle istanze e questa opportunità, che spesso non si traduce nei dati (i dati di rilevazione dell'utenza), resta nella sua esperienza e nel suo bagaglio"

"se gli informagiovani si orientano verso una crescita di tipo specialistica, di collaborazione, di un servizio propositivo e se, esiste la volontà politica e tecnica da parte delle amministrazioni locali e nazionali, forse potranno essere compresi come un vero servizio sociale"

4.6 La direzione futura

Nel percorso di ricerca è stata esplorata la dimensione delle prospettive future dei servizi informagiovani. Tale aspetto è emerso spontaneamente nel corso dei focus group, senza essere sollecitato da una specifica domanda. Questo può essere correlato da un lato alla naturale preoccupazione rispetto al futuro viste le problematiche presenti ed i cambiamenti in atto, dall'altro ad un atteggiamento di positiva tensione a trasformare il servizio in risposta alle criticità.

In particolare, emergono due visioni secondo cui gli informagiovani si troveranno sempre più a porsi, da un lato come snodo connettore tra agenzie preposte a fornire informazioni specialistiche, nel momento in cui la richiesta informativa appare chiara; dall'altro, come un servizio "a bassa soglia" che offre risposte coerenti con le proprie competenze e che intercetta domande allo stato nascente e fenomeni che interessano e attraversano l'universo giovanile.

"vedo come imprescindibile un'integrazione sempre più forte con i nuovi servizi che stanno nascendo e che si svilupperanno nei prossimi anni, in tema di orientamento scolastico e professionale e di lavoro. Credo che potrebbe essere considerato valore aggiunto per ogni organizzazione il poter contare sull'informagiovani come struttura che si fa carico di un'informazione precisa sulle diverse opportunità esistenti e che in qualche modo accompagna l'utente ad avvicinarsi alla fruizione del servizio vero e proprio con maggior cognizione di causa. L'esistenza di un organismo o di un'agenzia (l'informagiovani, appunto), che si occupi dell'informazione e della comunicazione su temi che saranno sempre più importanti, quali appunto il lavoro, la formazione continua, la scuola, non può che tradursi in fondamentale azione di promozione del benessere sociale"

"riguardo allo sviluppo dei servizi informagiovani, rileviamo che l'offerta informativa, di fatto di ottimo livello in tutti i servizi del Veneto con cui abbiamo avuto relazioni, non può e non deve essere l'unica "offerta" del servizio. L'informagiovani dovrebbe diventare un polo di servizi formativi, informativi, culturali ecc., attorno al quale far ruotare le politiche giovanili di ogni amministrazione, creando occasioni "forti" di proposta al mondo giovanile a qualsiasi livello. Più che un servizio, l'informagiovani deve diventare un'idea, un'occasione nella quale far convergere proposte più strutturate e complesse del singolo punto informativo. L'universo giovanile è di fatto in cambiamento: mi chiedo se, banalmente, l'informagiovani sia un servizio in grado di rispondere anche alle esigenze dei giovani immigrati presenti nel territorio, esigenze abissalmente diverse da quelle per cui il servizio è strutturato. Forse, con uno sguardo al futuro, la funzione informativa pura potrebbe non essere più esauriente per dare significato ad un servizio che ormai si è conquistato notorietà all'interno delle varie generazioni di pubblico giovanile e la cui validità è da più parti riconosciuta"

La chiarezza del ruolo e delle funzioni dell'informagiovani, secondo alcuni, deve passare inevitabilmente attraverso un riconoscimento reciproco con le agenzie territoriali preposte a fornire informazioni su argomenti specifici (sportelli immigrati, agenzie del lavoro, ecc.). Ciò diventa una condizione essenziale per poter stabilire patti di lavoro e prassi operative efficaci che superino le possibili sovrapposizioni e confusioni di competenze.

"se viene loro riconosciuto un ruolo istituzionale e viene messo ordine nella situazione attuale garantendo che dietro un nome ci sia una garanzia di qualità, gli informagiovani possono diventare un punto di riferimento importante per le amministrazioni e per le diverse agenzie del territorio interessate a sviluppare le politiche giovanili"

Appare ineludibile, pertanto, la necessità di individuare e adottare standard e criteri comuni che, se adottati, certifichino e garantiscano la qualità del servizio e favoriscano il riconoscimento di un loro definito posizionamento strutturale e funzionale all'interno del più ampio quadro delle politiche giovanili.

"credo non ci sia bisogno di aumentare il numero dei servizi, ma di lavorare molto sulla qualità. Dovrebbero essere garantiti da tutti i servizi degli standard qualitativi comuni, pur nel rispetto delle diversità territoriali specifiche; dovrebbe essere imposto un livello minimo formativo per gli operatori dei servizi; dovrebbe essere riconosciuta la professionalità degli operatori informagiovani (per esempio equiparandoli a quelli degli URP)"

Se, dunque, alcuni testimoni tratteggiano dei futuri possibili per gli informagiovani, ponendo anche alcune condizioni sulla loro gestione o sulla loro connotazione prossima, altri danno voce al forte senso di precarietà che sentono rispetto l'identità, il ruolo e le funzioni del servizio chiedendosi se in un prossimo futuro questi esisteranno ancora.

"ma ci saranno ancora? O si chiameranno con un altro nome?"

"la morte...o la resurrezione"

"senza una garanzia di continuità dei servizi e degli operatori e senza una progettualità comune ed incisiva si continuerà a navigare a vista con tutti i rischi e pericoli del caso"

"non so, spero si riesca almeno ad avere una figura professionale specifica e riconosciuta per gli operatori e maggiore presenza nel territorio locale"

"la situazione di precarietà in cui si trovano quasi tutti gli informagiovani del Veneto, mette in discussione la certezza della loro esistenza fra 5 anni"

Probabilmente stiamo assistendo ad un passaggio fisiologico, dove la richiesta di una ridefinizione co-costruita dell'informagiovani è figlia sia dei cambiamenti socio-culturali, sia di un atteggiamento di necessario adeguamento alle sollecitazioni a cui è inevitabilmente sottoposto un servizio di "prima linea" che opera direttamente con i giovani.

In questo senso, alcuni avvertono l'assenza di una legge quadro a livello nazionale che contribuisca a fornire orientamenti e normative locali che dichiarino le dimensioni operative e le specificità territoriali e che ne disciplinino l'affrontamento.

"se la Regione non interverrà al più presto attraverso un'azione normativa, il rischio è il 'caos': il proliferare e il morire continuo dei servizi. I comuni, a causa della progressiva riduzione delle risorse, saranno costretti a chiudere i servizi o a limitarne le"

potenzialità; se gli amministratori decideranno di aprire un nuovo servizio lo faranno "al risparmio", senza un progetto a medio/lungo termine"

"dipende da come a livello nazionale e regionale provvederanno (o non provvederanno) ad organizzare e promuovere politiche giovanili di ampio respiro (per esempio una legge quadro nazionale sulle politiche giovanili all'interno della quale per gli informagiovani sia previsto un ruolo rilevante) che superino la dimensione localistica a cui sono legati attualmente gli informagiovani"

Il riferimento normativo, tuttavia, deve conservare un approccio dinamico che consenta all'informagiovani di intercettare e decodificare le trasformazioni sociali e di mantenere costantemente aperto il dialogo con le realtà territoriali. Rendere flessibile questo servizio appare l'unica plausibile risposta ai mutevoli bisogni di un giovane che si trova inserito in una società in costante movimento. L'impatto più forte si avrà, secondo le testimonianze raccolte, nel settore del lavoro che da un lato sollecita il giovane ad adeguarsi a contratti precari e flessibili e dall'altro sviluppa servizi informativi poco connessi a quelli, come gli informagiovani, da sempre preposti all'orientamento.

"le cose si stanno muovendo piuttosto velocemente, ma anche confusamente. Non mi è facile immaginare come potrà evolversi la politica sociale, quali direttive e priorità verranno date. I servizi proposti dall'ente pubblico, servizi tra i quali credo dovrebbero continuare a esserci i servizi di informazione e orientamento, dipendono molto spesso dalla volontà politica di dare maggiore o minore importanza a modalità diverse di promozione del benessere dei cittadini in generale e dei giovani in particolare. Immagino che comunque grande peso avranno le forme di sostegno ad una effettiva flessibilità del giovane lavoratore che avrà bisogno ancora e sempre di essere informato su iniziative di formazione continua e probabilmente ne chiederà l'attivazione e/o un monitoraggio all'ente pubblico"

"gli informagiovani necessitano di ridefinire le loro funzioni in considerazione delle profonde innovazioni che stanno attraversando il sistema formativo e il mondo del lavoro, occorre precisarne nuovamente il ruolo e costruire delle reti che sappiano offrire risposte globali ai giovani"

"mantenere queste strutture o ridefinire i ruoli anche in funzione della riorganizzazione dei servizi all'impiego, degli organismi bilaterali, dei centri di orientamento professionale, del collocamento privato e quant'altro possa in qualche modo sovrapporsi a livello informativo agli informagiovani"

La flessibilità e l'adattabilità, dunque, devono essere valorizzate come una condizione di forza.

"ci sono troppe variabili per poter decidere ora cosa accadrà fra 10 anni: è qui il problema: imparare a stare nel flusso delle variabili, ossia essere molto flessibili, innovativi e attenti ai cambiamenti che ci chiedono gli utenti"

"sarebbe necessario ridefinire il ruolo degli informagiovani in un contesto sociale e culturale che cambia molto rapidamente ed identificare continuamente le nuove necessità ed aspettative dei giovani nei confronti degli informagiovani"

"se saranno in grado di adeguarsi ai cambiamenti in atto soprattutto nell'ambito della comunicazione saranno ancora punto di riferimento per i giovani"

Un futuro, quello qui ipotizzato, che vede gli informagiovani porsi in un'ottica di costante ricerca e sviluppo.

Avere il ruolo di decrittare le tendenze e le evoluzioni della condizione giovanile e, più in generale, della società, tuttavia, non deve necessariamente significare di essere gli unici attori a dover individuare possibili risposte a nuovi bisogni.

Essere all'interno del sistema più ampio delle politiche giovanili, infatti, deve implicare la restituzione e la condivisione di quanto rilevato con le altre realtà, al fine di costruire insieme delle possibili risposte. Se così non avvenisse, ci potrebbe essere il rischio di "appesantire e irrigidire" il servizio stesso e di tradire la logica del lavoro integrato.

PRESENTE E FUTURO DEGLI INFORMAGIOVANI IN VENETO

Le opinioni degli operatori

5.1 Metodologia e campione

Le opinioni espresse nelle risposte al secondo questionario e le osservazioni raccolte nel corso dei focus group sono state utilizzate per costruire un terzo questionario da sottoporre agli operatori dei centri. A differenza del secondo costituito da domande "aperte", questo terzo strumento di rilevazione ha proposto le stesse domande ma con risposte "chiuse".

Le domande hanno avuto come argomenti:

- la qualità degli informagiovani,
- gli aspetti di caratterizzazione degli informagiovani,
- le proposte per migliorare gli informagiovani in Veneto,
- le proiezioni per il futuro degli informagiovani.

Essendo un questionario con il quale si è inteso misurare opinioni per la struttura delle domande sono stati utilizzati:

- lo schema della scala Likert⁴³, che prevede una lista di affermazioni (items) collegate agli atteggiamenti su cui si vuole indagare, sottoposta ad un gruppo di individui assieme a cinque possibili alternative di risposta (ad esempio, completamente d'accordo, d'accordo, incerto, in disaccordo, in completo disaccordo),
- lo schema della scala di priorità obbligate (SPO)⁴⁴, con il quale si sottopone ad un gruppo di individui una lista di items su cui si vuole indagare con la richiesta di metterli in ordine di importanza.

Hanno risposto al questionario 69 operatori, una percentuale elevata (circa l'80%) di tutti gli operatori pubblici e privati impegnati nei centri. In particolare si tratta in gran parte di operatori di genere femminile (oltre l'80%) e nella fascia d'età 25-34 anni (oltre il 72%).

Età degli operatori che hanno risposto all'indagine

Genere	VA	%
Donna	55	80,9
Uomo	13	19,1
Totale	68	100,0

⁴³ Cfr. A. Marradi (a cura di), *Costruire il dato*, Franco Angeli, Milano 1988; A. Marradi, G. Gasperoni (a cura di) *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*, Franco Angeli, Milano 1992; A. Marradi, G. Gasperoni (a cura di) *Costruire il dato 3. Le scale Likert*, Franco Angeli, Milano 2002

⁴⁴ Cfr. C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, FrancoAngeli, Milano 2003.

Età degli operatori che hanno risposto all'indagine

Età	VA	%
Sotto i 24 anni	5	7,4
Tra 25 e 34 anni	49	72,1
Oltre i 35 anni	14	20,6
Totale	68	100,0

La distribuzione territoriale vede prevalere tre aree provinciali: Treviso, Verona e Vicenza, che insieme superano il 70% di tutti gli operatori che hanno risposto.

Età degli operatori che hanno risposto all'indagine

Provincia	VA	%
Belluno	1	1,4
Padova	3	4,3
Rovigo	12	17,4
Treviso	19	27,5
Verona	16	23,2
Venezia	4	5,8
Vicenza	14	20,3
Totale	69	100,0

La distribuzione territoriale vede prevalere tre aree provinciali: Treviso, Verona e Vicenza, che insieme superano il 70% di tutti gli operatori che hanno risposto.

5.2 Lo stato degli informagiovani

La prima parte del questionario è dedicata alla raccolta di opinioni circa lo stato di salute degli informagiovani veneti, a partire da quello dove opera la singola persona intervistata.

Qualità dei servizi erogati negli informagiovani *(scala 1-5 Totalmente inadeguata – Totalmente adeguata)*

Capacità di ascoltare i giovani	4,5
Capacità di comunicare con i giovani	4,4
Capacità di dare risposta alle richieste dei giovani	4,2
Capacità di cooperare con altri soggetti del territorio	4,2
Capacità di interagire con gli altri servizi nell'ente di appartenenza	4,1
Capacità di contestualizzare il servizio nel territorio	4,0
Capacità di creare reti nel territorio	4,0
Capacità di orientare i giovani nelle loro scelte	3,9
Capacità di aiutare i giovani a comprendere i propri bisogni	3,9
Capacità di organizzare iniziative	3,8
Capacità di aiutare i giovani a comprendere le trasformazioni sociali in atto	3,4

La tabella permette di cogliere come il giudizio espresso dagli operatori sul proprio servizio globalmente è positivo: tra tutte le capacità indicate le due che gli operatori si riconoscono maggiormente sono quelle di ascolto e di comunicazione con i giovani, mentre le capacità più "deboli" sono individuate nella capacità di organizzare iniziative e di aiutare i giovani a comprendere le trasformazioni sociali in atto.

Un secondo quesito poneva la richiesta di indicare la tipologia delle domande mediamente proposta dai giovani nell'incontro con l'operatore dell'informagiovani.

Pur nella conferma del fatto che agli informagiovani giungono molteplici domande, le risposte confermano nettamente la prevalenza di quelle di tipo informativo, che costituiscono - secondo gli operatori - oltre la metà di tutte le domande che a loro giungono. Tra le altre si segnalano con pari valore le domande di tipo consulenziale e quelle di tipo orientativo, mentre sembrerebbe ridotta la quota di domande di tipo partecipativo e di aiuto psico-sociale.

Tipologia delle domande che pervengono agli informagiovani
(valori in percentuale, con totale corrispondente al totale degli operatori)

Richieste di tipo informativo	51,7
Richieste di tipo consulenziale	16,7
Richieste di tipo orientativo	16,7
Richieste di tipo partecipativo	7,7
Richieste di sostegno e aiuto psico-sociale	7,3
Totale	100,0

Sono dati questi che indicano, nel mondo dei giovani che avvicina tali servizi, una discreta chiarezza della loro funzione e di ciò che essi possono offrire.

Una conferma alla valutazione precedentemente espressa è riscontrabile nelle risposte alla domanda relativa al livello di competenza inerente le diverse tipologie di domande. Gli operatori valutano le competenze del proprio servizio in modo differenziato: quelle maggiormente espresse sono relative alle esigenze di tipo informativo (con un livello di capacità presente nell'80% dei casi), di tipo orientativo (presente nel 68% dei centri) e di tipo consulenziale (presente nel 62% dei centri). Decisamente minore nei centri informagiovani veneti la presenza di capacità di risposta a domande di tipo partecipativo e di aiuto psico-sociale.

Competenze dell'informagiovani
(valori in percentuale, con totale relativo ad ogni frase)

Richieste di tipo informativo	80,6 %
Richieste di tipo orientativo	68,3 %
Richieste di tipo consulenziale	62,4 %
Richieste di tipo partecipativo	53,7 %
Richieste di sostegno e aiuto psico-sociale	47,2 %

Agli operatori è stata chiesta anche una valutazione della dimensione organizzativa del proprio servizio sotto il profilo quantitativo e qualitativo. I dati raccolti evidenziano una situazione nella quale sotto l'aspetto quantitativo gli aspetti valutati meglio sono la strumentazione informatica a disposizione (hardware e software) e l'entità degli operatori impiegati. Decisamente negativo il

giudizio relativo alle risorse economiche, mentre strutture fisiche e strumenti tecnici ricevono giudizi di discreta adeguatezza.

Sul piano qualitativo, invece, il giudizio migliore è assegnato alla professionalità degli operatori. Tutti gli altri aspetti considerati ricevono giudizi che si attestano su posizioni di discreta adeguatezza.

Qualità della dimensione organizzativa degli informagiovani
(scala 1-5 Totalmente inadeguata – Totalmente adeguata)

	Quantitativa	Qualitativa
Strumentazione informatica a disposizione	3,3	3,2
Operatori impiegati	3,1	4,1
Struttura fisica a disposizione	2,9	3,0
Strumentazione tecnica a disposizione	2,7	2,7
Risorse economiche a disposizione	2,3	2,6

L'ultimo quesito proposto relativo all'informagiovani specifico di ogni operatore ha riguardato lo stato della dimensione metodologica. In questo caso il giudizio medio è abbastanza elevato, oltre il punteggio 3,7 su scala 1-5. Gli aspetti metodologici valutati meglio riguardano la capacità di individuare gli obiettivi di lavoro, le strategie operative e di attuare concretamente i progetti. Giudizi leggermente meno positivi per quanto riguarda il monitoraggio e lo sviluppo di connessioni tra obiettivi, strategie e risorse a disposizione.

Qualità della dimensione metodologica degli informagiovani
(scala 1-5 Totalmente inadeguata – Totalmente adeguata)

Individuazione degli obiettivi di lavoro	4,3
Individuazione delle strategie di lavoro	4,1
Attuazione operativa	4,1
Valutazione dei risultati	3,9
Analisi del bisogno dei giovani	3,8
Connessione tra obiettivi, strategie e risorse a disposizione	3,8
Monitoraggio	3,7

Le ultime due domande, della prima parte del questionario, riguardavano lo stato di salute degli informagiovani a livello provinciale ed a livello regionale.

Per quanto riguarda il livello provinciale le opinioni raccolte esprimono un giudizio complessivamente positivo, con una valutazione maggiormente positiva di alcuni aspetti, quali il numero dei servizi esistenti, le attività informative ed orientative che in essi si sviluppano, la loro dislocazione territoriale, la preparazione degli operatori e la promozione delle attività. I giudizi meno positivi riguardano, invece, gli orari di apertura e accessibilità, la collaborazione con i comuni, la gestione tecnica e informatica, l'unitarietà del modello di servizio e la stabilità degli operatori.

Valutazione dello stato degli informagiovani a livello provinciale
(scala 1-5 Totalmente inadeguata – Totalmente adeguata)

Numero degli informagiovani	3,7
Attività di informazione e orientamento	3,7
Loro dislocazione territoriale	3,7
Preparazione degli operatori	3,5
Promozione delle iniziative	3,5
Coordinamento tra informagiovani	3,4
Utilizzo dei servizi da parte dei giovani	3,4
Riflessione sul servizio	3,4
Circolazione informazioni tra informagiovani	3,3
Conoscenza dei servizi da parte dei giovani della provincia	3,2
Orari di apertura e accessibilità	3,1
Collaborazione con i comuni	3,1
Gestione tecnica e informatica	3,1
Unitarietà del modello di servizio informagiovani	3,0
Stabilità operatori	2,9

A livello di singole province le valutazioni subiscono alcune variazioni:

- in provincia di Belluno l'aspetto più positivo è la preparazione degli operatori mentre quello negativo è il coordinamento tra informagiovani (anche in relazione al fatto che vi è un solo servizio in provincia);
- in provincia di Padova i giudizi migliori riguardano il coordinamento e la circolazione di informazioni tra gli informagiovani, nonché l'unitarietà del modello e le attività di informazione ed orientamento (con valori superiori al 4,3 su scala 1-5). Non emergono valutazioni negative;
- in provincia di Rovigo i giudizi migliori si riferiscono al numero e dislocazione territoriale dei servizi, mentre meno positiva la valutazione relativamente alla stabilità degli operatori ed al coordinamento provinciale ed all'unitarietà del modello;
- in provincia di Treviso positivi riscontri per quanto riguarda il numero dei centri, la preparazione professionale, le attività informative ed orientative e la gestione tecnica. Riscontri critici, invece, solamente per quanto riguarda la collaborazione con i comuni;
- in provincia di Venezia l'aspetto con la valutazione migliore è il coordinamento provinciale, mentre meno positivamente è stata valutata la stabilità degli operatori e la gestione tecnica;
- in provincia di Verona giudizi discretamente positivi per quanto riguarda il numero dei servizi esistenti, il coordinamento provinciale e la preparazione degli operatori; meno positivo il giudizio in ordine alla collaborazione con i comuni ed all'unitarietà del modello di servizio;
- in provincia di Vicenza i giudizi sono espressi in modo molto netto: una serie di aspetti sono giudicati decisamente in modo positivo (attività di informazione e orientamento, promozione delle iniziative, riflessione sul servizio, utilizzo dei servizi da parte dei giovani, orari di apertura e accessibilità, collaborazione con i comuni, gestione tecnica e informatica) ed una serie in modo decisamente critico (numero degli informagiovani, dislocazione territoriale, preparazione degli operatori, coordinamento tra informagiovani, utilizzo dei servizi da parte dei giovani, orari di apertura e accessibilità, unitarietà del modello).

Stato di salute degli informagiovani a livello di singola provincia
(scala 1-5 Totalmente inadeguata – Totalmente adeguata)

	BL	PD	RO	TV	VE	VR	VI
Numero degli informagiovani	3,0	4,1	4,0	4,0	3,3	3,6	2,0
Loro dislocazione territoriale	2,7	4,1	4,1	3,7	3,3	3,4	2,0
Attività di informazione e orientamento	3,0	4,5	3,8	4,0	3,2	3,2	4,0
Preparazione degli operatori	3,3	4,1	3,8	4,0	2,9	3,4	2,0
Promozione delle iniziative	3,0	4,0	3,7	3,3	3,1	3,2	4,0
Riflessione sul servizio	2,3	3,9	3,4	3,5	3,3	3,0	4,0
Coordinamento tra informagiovani	1,3	4,8	2,7	3,3	3,5	3,6	2,0
Utilizzo dei servizi da parte dei giovani	2,3	3,9	3,5	3,8	3,1	3,4	4,0
Circolazione informazioni tra informagiovani	1,7	4,5	2,9	3,3	3,1	3,3	2,0
Orari di apertura e accessibilità	2,7	3,2	3,4	3,3	2,7	3,2	4,0
Conoscenza dei servizi da parte dei giovani	2,7	3,9	3,3	3,0	3,0	2,9	2,0
Collaborazione con i comuni	2,7	3,9	3,4	2,3	3,1	2,4	4,0
Gestione tecnica e informatica	3,0	3,5	3,3	4,0	2,6	2,7	4,0
Unitarietà del modello di servizio informagiovani	2,0	4,3	2,8	3,3	3,1	2,3	2,0
Stabilità operatori	1,3	3,9	2,9	3,3	2,4	2,9	3,0

Per quanto riguarda il livello regionale tutti i giudizi espressi sono mediamente più bassi di quelli riferiti alle realtà provinciali. Un elemento che concorre a determinare questo esito è – per ammissione degli stessi operatori – una conoscenza della situazione complessiva veneta non approfondita. Le valutazioni raccolte individuano nel numero e nella dislocazione territoriale i pregi migliori del sistema informagiovani in regione, mentre valutazioni decisamente negative sono state espresse in ordine al coordinamento ed alla circolazione delle informazioni tra informagiovani, all'unitarietà del modello di servizio.

Valutazione dello stato degli informagiovani a livello regionale
(scala 1-5 Totalmente inadeguata – Totalmente adeguata)

Numero degli informagiovani	3,5
Loro dislocazione territoriale	3,4
Orari di apertura e accessibilità	3,3
Preparazione degli operatori	3,3
Utilizzo dei servizi da parte dei giovani	3,2
Conoscenza dei servizi da parte dei giovani	3,1
Promozione delle iniziative	3,1
Attività di informazione e orientamento	3,0
Riflessione sul servizio	3,0
Gestione tecnica e informatica	2,9
Stabilità operatori	2,8
Collaborazione con i comuni	2,8
Circolazione informazioni tra informagiovani	2,5
Unitarietà del modello di servizio informagiovani	2,5
Coordinamento tra informagiovani	2,3

5.3 Gli elementi di qualificazione degli informagiovani

La seconda parte del questionario mirava a raccogliere le opinioni degli operatori in ordine agli aspetti di caratterizzazione e qualificazione degli informagiovani.

Grazie alle risposte acquisite con le attività di rilevazione "aperte" è stato possibile costruire una lista di possibili opzioni, che mettono l'accento su svariate "capacità". Agli operatori è stato chiesto di ordinarle secondo un livello di importanza, sulla base delle proprie esperienze ed idee relative alla funzione degli informagiovani.

La graduatoria costruita sulla base delle medie dei punteggi individuali conferma l'orientamento sin qui emerso: al primo posto nettamente gli operatori collocano la capacità di ascoltare, seguita dalla capacità di comunicare con i giovani. Centrale, pertanto, è la dimensione comunicativa-relazionale nella gestione del servizio, in abbinamento alla funzione produttiva in senso stretto, rappresentata dalla capacità di dare risposta alle richieste e dalla capacità di aiutare i giovani a comprendere i propri bisogni ed orientarli nelle proprie scelte.

Gli ultimi posti della graduatoria sono riferite a capacità connesse a dimensioni di sistema: contestualizzare territorialmente il servizio, cooperare con altri soggetti del territorio e creare reti, organizzare iniziative.

Vi è un unico aspetto connesso ad obiettivi di cambiamento riferiti ai destinatari, cioè la capacità di aiutare i giovani a comprendere le trasformazioni in atto, che è collocato nella parte bassa della graduatoria.

Aspetti di caratterizzazione degli informagiovani

	Posizione
Capacità di ascoltare i giovani	1°
Capacità di comunicare con i giovani	2°
Capacità di dare risposta alle richieste dei giovani	3°
Capacità di aiutare i giovani a comprendere i propri bisogni	4°
Capacità di orientare i giovani nelle loro scelte	5°
Capacità di contestualizzare il servizio nel territorio	6°
Capacità di cooperare con altri soggetti del territorio	7°
Capacità di creare reti nel territorio	8°
Capacità di aiutare i giovani a comprendere le trasformazioni sociali in atto	9°
Capacità di organizzare iniziative	10°

Strettamente correlata alla domanda precedentemente descritta è anche quella con la quale si chiedeva agli operatori di indicare in modo preciso quali caratteristiche deve possedere un informagiovani. In questo caso la scala proposta indicava come contenuto specifico il grado di accordo con le frasi proposte.

Le frasi che hanno riscontrato il maggiore accordo (con punteggi altissimi, superiori a 4,5 su scala 1-5) mettono l'accento:

- sulla centralità della presenza di operatori in grado di stabilire relazioni con i giovani,
- sulla necessità di trattare adeguatamente le richieste di giovani indipendentemente dalla loro età,
- sulla necessità di coesistenza nel servizio delle componenti "tecnologica" e "umana",
- sulla valutazione che gli informagiovani dovrebbero avere la stessa dotazione e modelli di funzionamento ma essere diversi in relazione alle esigenze del territorio in cui sono collocati,

- sulla funzione degli informagiovani di intercettamento di nuovi bisogni e domande giovanili, al fine di fornire indicazioni utili per calibrare i servizi esistenti nel territorio o costruirne di nuovi.

Gli operatori si sono espressi in forte disaccordo (con punteggi decisamente bassi), rispetto ad alcune opzioni, in particolare a quelle che:

- presentavano i giovani e le associazioni giovanili quali esclusivamente clienti/utenti dei servizi,
- indicavano l'opportunità di attrezzare e concentrare gli sforzi principali verso i giovani adulti (oltre i 30 anni),
- valutavano gli informagiovani meno importanti di altri servizi (ad es. animazione di strada, centri di aggregazione, ecc.),
- indicavano la necessità di liberalizzazione completa dei modelli operativi e gestionali.

Tutti le opzioni proposte in ordine casuale nella domanda possono essere, invece, analizzate in gruppi tematici omogenei, verificando gli orientamenti rispetto a scelte anche opposte:

1. il primo gruppo tematico prende in esame la possibile contrapposizione tra centralità della relazione versus centralità della dimensione tecnologica negli informagiovani. Gli operatori intervistati sottolineano la centralità della dimensione relazionale ma in una prospettiva di coesistenza con la dimensione tecnologica. Apprezzata ma in modo non entusiastico la possibilità di sviluppare l'autonoma ricerca informativa tramite postazioni informatiche;

Negli IG è assolutamente centrale la presenza di operatori in grado di stabilire relazioni con i giovani	4,7
Negli IG devono coesistere le componenti "tecnologica" e "umana" del servizio	4,6
Negli IG è essenziale la possibilità per i giovani di ricerca delle informazioni in autonomia tramite postazioni informatiche	3,7

2. il secondo gruppo tematico prende in esame la questione della necessità o meno di privilegiare alcune tipologie di destinatari rispetto ad altri. Sul punto relativo alla necessità di privilegiare fasce d'età particolari l'orientamento degli operatori è netto: gli informagiovani non devono privilegiare nessuna fascia d'età particolare (tra chi si è espresso apprezzando questa ipotesi, invece, la fascia d'età maggiormente evidenziata è quella tra 18 e 24 anni);

E' opportuno che gli IG siano in grado di trattare adeguatamente le richieste di giovani indipendentemente dalla loro età	4,6
E' opportuno che gli IG si attrezzino e concentrino gli sforzi principali verso i giovani dai 18 ai 24 anni	2,4
E' opportuno che gli IG si attrezzino e concentrino gli sforzi principali verso gli adolescenti (14-18 anni)	2,3
E' opportuno che gli IG si attrezzino e concentrino gli sforzi principali verso i giovani dai 25 ai 29 anni	2,2
E' opportuno che gli IG si attrezzino e concentrino gli sforzi principali verso i giovani adulti (oltre i 30 anni)	1,9

3. terzo gruppo tematico è quello che ha proposto frasi sempre relative alla necessità di attribuire priorità, in relazione alla presenza o meno di situazioni di disagio dei giovani. Sul punto gli operatori confermano sostanzialmente quanto già emerso nel punto precedente: l'informagiovani deve caratterizzarsi per una capacità di risposta a tutti, indipendentemente

dai disagi che ciascun giovane vive, anche se la necessità di garantire attenzioni a chi si trova più in difficoltà non è del tutto scartata;

Gli IG devono garantire a tutti i giovani lo stesso servizio	4,2
Negli IG devono essere garantite attenzioni a giovani con maggiori difficoltà e disagi	3,7

4. quarto aspetto considerato riguarda la necessità di differenziare o meno il modello dei centri. Gli operatori si schierano in modo assoluto: gli informagiovani non devono essere differenti per modello o dotazioni ma in relazione alle specificità territoriali.

Gli IG dovrebbero avere la stessa dotazione e modelli di funzionamento ma essere diversi in relazione alle esigenze del territorio in cui sono collocati	4,5
Gli IG dovrebbero essere tutti uguali, funzionare allo stesso modo, avere la stessa dotazione e offrire gli stessi servizi	2,4
Gli IG dovrebbero essere diversi totalmente, su qualsiasi aspetto	1,2

5. il quinto aspetto preso in esame concerne il rapporto tra informagiovani e politiche giovanili. Gli operatori esprimono una doppia convinzione: da un alto riconoscono che gli informagiovani hanno la stessa importanza di altri servizi ed interventi destinati ai giovani ma riconoscono, anche, che gli informagiovani possono rivestire un ruolo importante anche quando sono l'unica forma di intervento a favore dei giovani nel territorio;

Gli IG hanno la stessa importanza degli altri servizi ed interventi rivolti ai giovani	4,1
Gli IG possono sviluppare una funzione importante anche se sono l'unica espressione delle politiche giovanili	3,5
Gli IG sono il perno centrale delle politiche giovanili	3,1
Gli IG senza politiche giovanili dei comuni non hanno significato	3,0
Gli IG sono meno importanti di altri servizi (ad es. animazione di strada, centri di aggregazione, ecc.)	1,2

6. le funzioni degli informagiovani sono l'argomento guida del sesto gruppo tematico. In questo caso i pareri degli operatori evidenziano un pensiero guida sugli informagiovani che li pensa come occasione per intercettare bisogni giovanili e intervenire sui servizi esistenti per adeguarli e politiche giovanili ma anche come servizi basati essenzialmente sulla prospettiva dell'interazione e dialogo con l'utenza e orientati a offrire ai giovani criteri perche essi valutino le informazioni;

Gli IG sono in grado di intercettare bisogni e domande che, se opportunamente elaborate, possono fornire indicazioni utili per calibrare i servizi esistenti o costruirne di nuovi	4,5
L'IG è un servizio basato essenzialmente sull'interazione, cioè sulla capacità di dialogo con l'utenza	3,9
L'IG è un servizio che dovrebbe essenzialmente aiutare i giovani ad orientarsi offrendo criteri per valutare le informazioni	3,7
L'IG è un servizio basato sulla trasformazione, cioè la capacità di essere creativo e produrre cambiamento	3,7
L'IG è un servizio che dovrebbe essenzialmente attribuire significato alle informazioni che mette a disposizione dei giovani	3,6
L'IG è un servizio che dovrebbe essenzialmente raccogliere, elaborare e trasmettere informazioni	2,8
L'IG è un servizio basato essenzialmente sull'informazione, cioè sulla conoscenza e gestione dei flussi informativi	2,7

7. un altro aspetto analizzato è quello che riguarda il rapporto con le associazioni giovanili. Grande accordo è espresso dagli operatori in ordine a due opzioni: ricavare spazi per la partecipazione delle associazioni e coinvolgere le associazioni nella progettazione e gestione dei servizi;

Negli IG possono essere ricavati degli spazi di partecipazione delle associazioni giovanili	3,9
E' fondamentale coinvolgere le associazioni giovanili nella progettazione, gestione e verifica degli IG	3,5
Gli IG sono un servizio e le associazioni giovanili sono esclusivamente clienti/utenti	1,8

8. penultimo elemento di caratterizzazione, sul quale gli operatori sono stati chiamati a soffermarsi, riguarda la valutazione circa l'importanza della grandezza territoriale rispetto all'informagiovani. Deciso il giudizio degli operatori: a funzionare meglio sono destinati gli informagiovani collocati in grandi centri poiché dispongono di più risorse e maggiori opportunità nel territorio a cui fare riferimento;

Sono destinati a funzionare meglio gli IG nei grandi centri perché hanno più risorse economiche e più opportunità nel territorio a cui fare riferimento	3,1
E' indifferente la grandezza della città nel funzionamento degli IG	2,7
Sono destinati a funzionare meglio gli IG nei piccoli centri perché sono più immersi nel territorio e lo conoscono meglio	2,4

9. ultimo aspetto preso in esame concerne il rapporto tra fruizione e partecipazione dei giovani al servizio. Gli operatori hanno manifestato forte accordo su due punti: i servizi possono predisporre spazi per la partecipazione dei giovani e per la partecipazione delle associazioni. Decisamente contestata, invece, le altre due opzioni proposte che sottolineavano al contrario, il fatto che giovani ed associazioni dovessero essere considerati sostanzialmente come fruitori del servizio.

Negli IG possono essere ricavati degli spazi di partecipazione dei giovani	4,2
Negli IG possono essere ricavati degli spazi di partecipazione delle associazioni giovanili	3,9
Gli IG sono un servizio e i giovani sono esclusivamente clienti/utenti	1,9
Gli IG sono un servizio e le associazioni giovanili sono esclusivamente clienti/utenti	1,8

5.4 Proposte per il miglioramento del sistema informagiovani veneto

Agli operatori sono state sottoposte due liste di possibili aree di miglioramento per gli informagiovani a livello provinciale e regionale. E' stata posta loro la richiesta di formulare una valutazione di importanza (con un punteggio su una scala da 1 –minimo- a 10 –massimo-) per ciascuna proposta contenuta nelle due liste e, successivamente, è stato chiesto loro di indicare quali proposte di miglioramento – tra quelle indicate nelle liste – fossero più urgenti.

Proposte di miglioramento a livello provinciale

	Importanza	Urgenza %
Migliorare l'aggiornamento delle informazioni	8,5	8,5
Migliorare la competenza degli operatori	8,3	12,7
Migliorare le relazioni tra informagiovani	8,3	8,5
Migliorare il coinvolgimento dei giovani	8,1	7,7
Migliorare la dotazione strumentale	8,1	7,3
Migliorare le attività di BackOffice	8,1	7,3
Migliorare le relazioni con altri centri informativi	7,9	3,5
Migliorare le relazioni con le altre istituzioni	7,7	5,0
Migliorare le relazioni di ogni IG con il territorio	7,6	6,1
Migliorare la riflessione sul servizio	7,5	5,4
Migliorare la gestione delle risorse professionali	7,4	5,0
Migliorare l'accessibilità dei servizi	7,4	4,6
Migliorare le relazioni di ogni IG con il proprio comune	7,4	6,1
Migliorare le relazioni con i giovani	7,2	4,6
Migliorare l'attività di marketing	6,3	7,7
		100,0

Relativamente al livello provinciale le proposte formulate dagli operatori hanno posto l'accento soprattutto sul miglioramento delle informazioni a disposizione dei giovani nei centri, sul miglioramento della competenza degli operatori e delle relazioni tra informagiovani. Ugualmente importanti sono state ritenute la necessità di migliorare il coinvolgimento dei giovani, la dotazione strumentale e le attività di retrospello.

Tra le proposte meno indicate vi sono il miglioramento delle attività di marketing e delle relazioni con i giovani.

Per quanto riguarda la dimensione dell'urgenza sono confermate le indicazioni appena espresse, ma con un diverso ordine: l'esigenza di miglioramento ritenuta più urgente riguarda la competenza degli operatori (indicata dal 12% degli operatori), seguita a distanza dall'esigenza di migliorare le informazioni a disposizione dei giovani nei centri e le relazioni tra informagiovani (indicate, rispettivamente, dall'8,5% degli operatori).

In relazione al livello regionale diverse proposte hanno raccolto livelli elevati di consenso sulla loro importanza. In primo luogo gli operatori ritengono necessario emanare una normativa relativa agli informagiovani, unitamente alla predisposizione di programma di formazione per gli operatori ed all'attivazione dei coordinamenti provinciali. In secondo luogo l'accento è posto sulla necessità di attivare il coordinamento regionale e di destinare quote di finanziamento agli informagiovani nell'ambito dei piani annuali di applicazione della legge regionale sulle politiche giovanili. Sempre a questo livello di importanza si trova la valutazione relativa alla necessità di costruire una rete di servizi informagiovani e servizi informativi in genere.

Tra le proposte meno apprezzate vi sono l'apertura di nuovi servizi e nuovi sportelli.

Proposte di miglioramento a livello regionale

Livello regionale	Importanza	Urgenza %
Emanare una normativa sugli IG	8,5	15,4
Predisporre programmi di formazione solo per operatori degli IG	8,5	12,0
Attivare o potenziare i coordinamenti provinciali	8,5	6,4
Attivare il coordinamento regionale	8,3	7,5
Destinare quote di finanziamento esclusivamente agli IG	8,1	7,9
Costruire una rete di Informagiovani e centri informativi	8,1	4,9
Promuovere gli Informagiovani	8,0	8,2
Definire standard di servizio unitari	8,0	7,5
Produrre e distribuire banche dati agli IG	7,8	6,7
Verificare la qualità degli Informagiovani	7,8	4,1
Definire modelli di protocollo per rapporti con centri impiego e altri centri informativi	7,7	3,0
Predisporre programmi di formazione per operatori di IG e altri Centri di informazione	7,5	7,1
Definire modelli di convenzione unitari	7,1	3,0
Aprire nuovi sportelli Informagiovani	6,0	3,4
Aprire nuovi centri Informagiovani	5,9	3,0

Per quanto riguarda l'urgenza con cui si presentano le questioni - secondo gli operatori - è assolutamente prioritaria l'emanazione della normativa regionale sugli informagiovani unitamente alla predisposizione di programmi formativi per gli operatori.

Poiché l'esigenza formativa era stata esposta in modo significativo già nella fase di rilevazione aperta, si è ritenuto di dover approntare una domanda più precisa per individuare quali aree professionali necessitano di maggiore apporto formativo.

Le risposte degli operatori indicano nell'area di carattere metodologico la più importante seguita da quella relazionale - comunicativa e da quella strategica. Meno rilevanti - come esigenze formative - le aree tecnica, di marketing e informatica.

Bisogni formativi degli operatori

	Posizione
Area metodologica (progettazione, gestione, valutazione)	1°
Area relazionale - comunicativa	2°
Area strategica (promozione, costruzione e mantenimento reti nel territorio)	3°
Area tecnica (ricerca, trattamento e erogazione delle informazioni)	4°
Area marketing sociale	5°
Area informatica (utilizzo hardware e software)	6°

5.5 Sguardi verso il futuro

Prevedere il futuro è sempre un'operazione difficile e ad alto tasso di rischio di errore. Occorre però considerare attentamente le previsioni degli operatori degli informagiovani veneti sul futuro del servizio informagiovani poiché provengono da soggetti che questi servizi li vivono quotidianamente e sono in grado di cogliere sensazioni ed indicazioni di natura differente.

Ciò che è ritenuto più probabile – per i centri informagiovani – è perdere la specificità di tipo informativo e divenire centri polivalenti, con al proprio interno una pluralità di iniziative informative e non.

Una seconda proiezione verso il futuro individua un altro cambiamento: mantenimento della prospettiva informativa ma nella direzione di accentuazione della tematica del lavoro e dell'orientamento a scapito della globalità dei temi giovani.

La terza proiezione mantiene gli informagiovani come strutture informative ma senza più specificità giovanile.

Gli ultimi due posti, relativi alle ipotesi future ritenute meno probabili vedono gli informagiovani destinati a chiudere o destinati ad essere sostituiti da sportelli in autoconsultazione o on-line.

Ipotesi per il futuro degli informagiovani

	Posizione
Gli IG sono destinati a diventare centri polivalenti di attività per i giovani	1°
Gli IG sono destinati a specializzarsi come centri di ri/orientamento formativo e lavorativo	2°
Gli IG sono destinati a rimanere strutture per informare senza più caratterizzazione per età	3°
Gli IG sono destinati a differenziarsi accentuando le specifiche specializzazioni e mantenendo come unico elemento comune l'essere destinati ai giovani	4°
Gli IG sono destinati a confluire negli URP	5°
Gli IG sono destinati a restare così come sono ora	6°
Gli IG sono destinati a svolgere la funzione di centri di ascolto psico-sociale	7°
Gli IG sono destinati a diventare servizi principalmente destinati alle associazioni, in modo da sostenerle nell'esercizio del ruolo informativo diretto con i giovani	8°
Gli IG sono destinati a essere sostituiti con sportelli informativi in autogestione e on-line	9°
Gli IG sono destinati a chiudere	10°

Sesta parte

DIREZIONI DI SVILUPPO E LAVORO

Un quarto dei comuni veneti di tutte le province (cioè 138 su 581) tra i servizi ai cittadini annovera anche l'informagiovani. Dieci anni fa erano solo 66.

Questo cambiamento è il risultato dell'azione di indirizzo e promozione svolto dalla Regione Veneto anche con l'emanazione delle circolari del 1991 e del 1993.

I risultati della ricerca sugli informagiovani veneti svolta dall'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile ha permesso di rilevare una serie di questioni attinenti sia il piano strettamente strutturale, sia il piano qualitativo.

Sono questioni che evidenziano l'opportunità di rinnovate indicazioni normative che forniscano le direzioni di sviluppo e di qualificazione dei servizi informativi e – più in generale – del sistema informativo per i giovani.

6.1 La diffusione degli informagiovani in Veneto

Emergono due necessità:

- promuovere l'attivazione di nuovi informagiovani nelle aree provinciali attualmente più sprovviste,
- promuovere la costituzione di un'agenzia informativa regionale che lavori in sinergia con i coordinamenti regionale e provinciale fornendo strumenti operativi agli informagiovani.

La nuova normativa potrebbe, anche, definire nuovi standard di funzionamento relativamente alle dotazioni di personale (entità e qualificazione professionale), di risorse economiche necessarie (entità del budget), strutturali (dotazione di strumentazione e dotazione informative necessarie) e gestionali (numero aperture e orari minimi settimanali da garantire).

Tale azione potrebbe portare, tra l'altro, ad individuare il fabbisogno quantitativo di operatori per i prossimi anni e determinare – di conseguenza – le strategie a livello provinciale per il loro reclutamento e formazione.

6.2 La dimensione qualitativa degli informagiovani veneti

Per quanto concerne la dimensione qualitativa, la ricerca ha messo in evidenza tre questioni che invitano la Regione ad un contributo significativo per determinare un nuovo impulso allo sviluppo del sistema degli informagiovani:

- a) l'identità degli informagiovani.

In relazione all'identità degli informagiovani occorre senza dubbio riconoscere che in questi ultimi anni essa è stata progressivamente messa in crisi dalla nascita di nuovi servizi o iniziative informative che hanno tra i loro destinatari anche i giovani.

I servizi per l'orientamento, i centri per l'impiego, gli uffici di relazione con i cittadini si rivolgono, infatti, anche - se non in modo esclusivo - ai giovani.

Al fine di evitare l'insorgere di logiche competitive o antagonistiche si pone l'esigenza di sistematizzare l'intero sistema informativo pubblico – per la parte relativa ai giovani – definendo con precisione funzioni e compiti di ciascun servizio ed i contenuti particolari che essi devono trattare, ma anche le relazioni di scambio o collaborazione nei casi di intervento con i medesimi soggetti o sugli stessi argomenti o in relazione a funzioni omogenee.

b) il rapporto tra informagiovani e politiche giovanili.

Se è vero che storicamente l'informagiovani ha assunto una valenza sempre più importante nelle politiche giovanili (ne è una conferma, in Veneto, il fatto che l'informagiovani sia il servizio rivolto alla giovane generazione più diffuso nei comuni) è altrettanto vero che in alcuni casi essi sono l'unica espressione della volontà politica delle istituzioni locali di avvicinare o sostenere i giovani, o sono vissuti come concorrenti da altri servizi – magari promossi dallo stesso comune –, o sono isolati dagli stessi.

L'informagiovani, invece, in prospettiva può diventare una significativa risorsa nei processi di programmazione locale a favore del mondo giovanile (nei progetti giovani o nei piani sociali di zona), in virtù della possibilità di rilevare problemi ed esigenze ed attese dei giovani. La ricerca evidenzia un forte sottoutilizzo in tale senso.

Si pongono, quindi, alcune necessità:

- rafforzare (o costruire laddove carenti) le reti territoriali ed i processi di integrazione tra servizi informativi, aggregativi, educativi ... presenti nel territorio, attraverso momenti di scambio informativo, di collaborazione (su iniziative o progetti comuni) e di formazione comune;
- promuovere un maggior investimento delle istituzioni locali a favore dei giovani in modo da rendere più ampia, articolata e maggiormente differenziata la gamma dei servizi esistenti;
- promuovere una maggiore integrazione tra centri informagiovani per ottimizzare il rapporto con le fonti informative di livello nazionale e regionale e la raccolta delle informazioni, la produzione di dossier documentativi e informativi (in formato cartaceo o digitale), per valorizzare iniziative informative in atto e prodotti di singoli informagiovani. In questa direzione appare necessaria l'attivazione di un sistema di coordinamento ai due livelli (regionale e provinciale) per rispondere alle esigenze sin qui prospettate;
- promuovere una maggior definizione e integrazione tra centri informagiovani e punti informagiovani in modo da far crescere la consapevolezza delle differenze negli amministratori, nei soggetti gestori, nei destinatari.

Operativamente si può immaginare la costituzione di un gruppo di lavoro composto da rappresentanti della Regione, dell'Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile e degli informagiovani per produrre ipotesi di protocolli di intesa da stipulare con altri enti (es. Ulss, ANCI, UPI, UNCEM, ecc.) finalizzati a definire nuovi livelli di collaborazione.

c) l'efficacia del servizio.

Rispetto a questo punto è doveroso prendere atto – dai dati della ricerca - che proprio in tale ambito si rilevano le maggiori carenze informative. Si rende necessario, pertanto, proseguire l'analisi con metodologie e strumenti adeguati per conoscere la reale utenza dei centri (genere, età, condizioni sociali, nazionalità, posizione rispetto agli studi e al lavoro), le rappresentazioni che i giovani fruitori del servizio hanno dello stesso ed i motivi che li hanno portati all'informagiovani, la domanda informativa (tipologia e contenuti), i giudizi sul servizio (relativamente alle modalità di accesso, al rapporto con gli operatori, alla dotazione strumentale dei centri, alle informazioni

reperate, ecc.) e di soddisfazione e utilità delle prestazioni ricevute (informative, consulenziali o orientative) e delle informazioni reperite.

Gli esiti di tale monitoraggio possono fornire preziose indicazioni sia in relazione alla determinazione delle caratteristiche dei centri informagiovani, sia in relazione alla predisposizione e diffusione di banche-dati regionali. Al momento, dispone di banche-dati il 70% dei centri. Predisporre una banca-dati regionale avrebbe un duplice valore: da un lato, costituirebbe un ambito privilegiato per sviluppare integrazione tra gli informagiovani e, dall'altro, garantirebbe maggiore omogeneità di servizio.

Con riferimento alle modalità erogative dei servizi, si tratta di operare per qualificare tutte le funzioni esercitate negli informagiovani attraverso:

- una maggiore precisazione dei contenuti e delle modalità operative di ciascuna di esse (che potrà essere uno dei contenuti della nuova normativa regionale),
- una migliore individuazione delle competenze professionali necessarie, per comprendere se è necessario procedere con l'idea di avere più professionalità operanti negli informagiovani (educatore/animatore, documentarista...) oppure se esiste lo spazio per un profilo specifico dell'operatore di informagiovani (aspetto che potrà integrare l'analisi del fabbisogno di operatori di cui si è già accennato),
- una crescita del livello di competenze attualmente espresse dagli operatori, con specifici programmi di aggiornamento per operatori (distinguendo, ovviamente, tra quelli con anni di esperienza e quelli da poco inseriti nei servizi) su temi inerenti il processo della progettazione, con particolare attenzione all'analisi della domanda e dei bisogni giovanili, al monitoraggio ed alla valutazione di progetti e servizi e di produzione di un bilancio sociale dei servizi alla persona, alle metodiche dell'ascolto, della comunicazione, dell'orientamento e della consulenza.

La qualificazione degli informagiovani richiede, anche, un processo di ri-definizione del servizio in una doppia direzione:

- valorizzare la territorialità dei servizi, con la messa a fuoco di esigenze specifiche, necessariamente diverse da territorio a territorio,
- incrementare l'omogeneità tra servizi in modo da garantire a tutti i giovani veneti – indipendentemente dal comune di residenza – la possibilità di accedere alle stesse opportunità informative, orientative, consulenziali.

A tal fine si può ipotizzare una progettualità sociale su scala provinciale, con l'individuazione di dati di contesto peculiari, di obiettivi, di strategie operative e di azioni di supporto agli informagiovani per l'attuazione di tali ipotesi progettuali.

Un'opportunità di sviluppo in tale direzione potrebbe permettere, tra l'altro, anche di incentivare:

- il protagonismo dei giovani in riferimento ai servizi informativi, con specifici micro-progetti. Ad esempio si potrebbe favorire ancor più il coinvolgimento dei giovani consentendo agli stessi di effettuare presso gli informagiovani il servizio civile (con accordi con gli enti preposti), periodi di volontariato (con accordi con le organizzazioni di volontariato locale), stages o tirocini (con accordi con scuole superiori e università) e promovendo progetti con le consulte provinciali degli studenti o con le organizzazioni studentesche universitarie;
- il rapporto con le associazioni giovanili quali utili e indispensabili fonti informative da un lato e dall'altro, quali mediatrici di informazioni con i giovani che le frequentano, aumentando così l'impatto degli informagiovani nel territorio;

- una più articolata e differenziata gamma di erogazione delle informazioni, con una qualificazione dei siti web (e con accordi con i gestori dei motori di ricerca per facilitare l'accesso alle pagine web degli informagiovani), dei periodici curati dagli informagiovani, nonché delle altre azioni (informabus, ecc.) in essere, individuando altre modalità di tipo informativo e/o con la produzione di materiali informativi diffondibili tramite scuole, fiere, eventi culturali, utilizzabili in autoconsultazione.

A completamento di quanto sinora proposto si può, infine, immaginare l'organizzazione, in un prossimo futuro, di una conferenza regionale degli informagiovani per verificare lo stato di attuazione delle iniziative indicate e per valutarne gli esiti. Tale conferenza potrebbe assumere una periodicità biennale o triennale per garantire il continuo monitoraggio del processo evolutivo del sistema informativo per i giovani e per mettere in evidenza nuovi bisogni e nuove esigenze su cui lavorare.

Allegato

ELENCO DEGLI INFORMAGIOVANI VENETI

Informagiovani del comune Cervarese S. Croce	Via Montemerlo, 1	35030 Cervarese S. Croce	PD	informagiovani.csc@libero.it
Informagiovani del Comune di Adria	P.zza Bocchi, 3	45011 Adria	RO	infogiovadria@tiscalinet.it
Punto Informagiovani del Comune di Annone Veneto	Via Postumia, 50	30020 Annone Veneto	VE	ugreis@libero.it
Informagiovani del Comune di Arcole	c/o Biblioteca P.zza Poggi, 2	37040 Arcole	VR	igarcole@infinito.it
Informagiovani del Comune di Ariano Polesine	c/o Biblioteca Via Roma, 1	45012 Ariano Polesine	RO	informagiovani.ariano@libero.it
Informagiovani del Comune di Arzignano	Via IV Novembre, 39	36071 Arzignano	VI	ig@comune.arzignano.vi.it
Informagiovani del Comune di Asiago	Via Verdi, 39	36012 Asiago	VI	informagiovaniasiago@tiscalinet.it
Informagiovani del Comune di Badia Polesine	Via S. Alberto, 19	45021 Badia Polesine	RO	sociali.badia@libero.it
Informagiovani - Punto Associazioni del Comune di Bassano del Grappa	P.le Trento, 9/a	36061 Bassano del Grappa	VI	informagiovani@comune.bassano.vi.it
Informagiovani del Comune di Bergantino	c/o Biblioteca Comunale P.zza Matteotti, 85	45032 Bergantino	RO	informagiovanibergantino@yahoo.it
Informagiovani del Comune di Bovolone	P.zza Costituzione, 1	37051 Bovolone	VR	infobov@email.it
Centro Informagiovani del Comune di Bussolengo	Via De Gasperi - Residence Acropoli	37012 Bussolengo	VR	infogiovanbussolengo@libero.it
Informagiovani del Comune di Buttapietra	P.zza Roma, 2 - c/o Municipio	37060 Buttapietra	VR	infogiovani@comunedibuttapietra.it
Informagiovani del Comune di Caerano San Marco	Via San Pio X, 3	31031 Caerano San Marco	TV	infgiovanicaerano@libero.it
Informagiovani del Comune di Campolongo Maggiore	c/o Centro Civico Via S. Pio X, 4	30010 Campolongo Maggiore	VE	infogiocampolongo@inwind.it
Centro Informagiovani del Comune di Caorle	c/o Biblioteca civica Via Passarin, 15	30021 Caorle	VE	igporto@libero.it
Sportello Informagiovani del Comune di Castagnaro	Via D. Alighieri, 55	37043 Castagnaro	VR	igcastagnaro@libero.it
Informagiovani del Comune di Castel d' Azzano	Via Castello, 20	37060 Castel d' Azzano	VR	informagiovani@comune.castel-d-azzano.vr.it
Informagiovani del Comune di Castelfranco Veneto	Borgo Treviso, 21	31033 Castelfranco Veneto	TV	informagiovani@informacitta.it
Informagiovani del Comune di Castelmassa	c/o Municipio P.zza Vittorio Veneto, 1	45035 Castelmassa	RO	informagiovanicastelmassa@yahoo.it
Informagiovani del Comune di Castelnovo Bariano	c/o biblioteca P.zza Municipale, 1	45030 Castelnovo Bariano	RO	igcastelnovo@libero.it

Informagiovani del Comune di Cavarzere	c/o Palazzo Piasenti Via Roma, 8	30014 Cavarzere	VE	informagiovani@cavarzere.it
Informagiovani del Comune di Cavaso del Tomba	Via San Pio X, 4	31034 Cavaso delTomba	TV	gio_cavaso@libero.it
Informagiovani del Comune di Cerea	V.le della Vittoria	37053 Cerea	VR	informagiovani.cerea@libero.it
Centro Informagiovani del Comune di Ceregno	c/o Biblioteca P.zza Marconi, 1	45010 Ceregno	RO	ceregnan@polesineinnovazione.it
Informagiovani del Comune di Chioggia	P.le Perotolo, 28/29	30015 Chioggia	VE	informagiovani_ci@libero.it
Informagiovani del Comune di Cittadella	Via G. Marconi, 3	35013 Cittadella	PD	infogioctd@libero.it
Informagiovani del Comune di Cologna Veneta (Unione Comuni Adige Guà)	C.so Guà, 46	37044 Cologna Veneta	VR	icologna@libero.it
Informacittà - Informagiovani del Comune di Conegliano	P.le S. Martino, 17	31015 Conegliano	TV	informagiovani@comune.conegliano.tv.it
Informagiovani del Comune di Corbola	P.zza Martiri, 7	45015 Corbola	RO	
Informagiovani "Bussola" del Comune di Cornuda	P.zza Giovanni XXIII, 1	31041 Cornuda	TV	ig_cornuda@tin.it
Informagiovani del Comune di Costa	Viale V. Emanuele II, 162	45023 Costa di Rovigo	RO	info@comune.costadirovigo.ro.it
Centro Informagiovani del Comune di Dolo	Via Rizzo, 73 - c/o ex macello	30031 Dolo	VE	infogiodolo@inwind.it
Informagiovani del Comune di Este	V.le Fiume, 55	35042 Este	PD	servsoceste@libero.it
Punto Informagiovani del Comune di Venezia	c/o Biblioteca di Quartiere P.zza Pastrello	30030 Favaro Veneto di Venezia	VE	
Informagiovani del Comune di Ficarolo	c/o Biblioteca Via C. Battisti, 151	45036 Ficarolo	RO	biblioficarolo@libero.it
Punto Informagiovani del Comune di Fiesse d'Artico	c/o Biblioteca Comunale Primo Maggio Via Zuina 11/13	30032 Fiesse d'Artico	VE	igriviera@freemail.it
Informagiovani del Comune di Fiesse Umbertino	Via G. Verdi, 8	45024 Fiesse Umbertino	RO	biblioteca@comune.fiesse.ro.it
Punto Informagiovani dei Comuni di Follina e Miane	Via Martiri della Libertà, 7	31051 Follina	TV	igfollina@libero.it
Centro Giovani e Informagiovani del Comune di Fontanelle	Via Roma, 305	31043 Fontanelle	TV	cgfont@tin.it
Informagiovani del Comune di Illasi	Via Broletto, 4	37031 Illasi	VR	igillasi@libero.it
Informagiovani del Comune di Isola della Scala	Via Vittorio Veneto, 2/c	37063 Isola della Scala	VR	informagiovani@comune-isola.it
Punto Informagiovani del Comune di Istrana	P.le Roma, 16	31036 Istrana	TV	istrana.biblioteca@tin.it
Centro Informagiovani del Comune di Jesolo	P.zza Matteotti, 1	30016 Jesolo	VE	informagiovani@jesolo.it

Informagiovani del Comune di Lavagno	c/o Biblioteca Via Piazza, 4	37030 Lavagno	VR	
Servizio Informagiovani del Comune di Legnago	Via Frattini, 45	37045 Legnago	VR	iglegnago@tiscalinet.it
Informagiovani del Comune di Lendinara	c/o Biblioteca Via G. B. Conti, 30	45026 Lendinara	RO	informagiovanilendinara@tin.it
Informagiovani del comune di Lonigo	Via Filzi n°21	Lonigo	VI	iglonigo@libero.it
Punto Informagiovani del Comune di Marcon	C/o Biblioteca comunale, P.zza IV Novembre, 2	30020 Marcon	VE	marcon.infogiovani@provincia.venezia.it
Punto Informagiovani del Comune di Mareno di Piave	P.zza Municipio, 43	31010 Mareno di Piave	TV	comune.mareno@online.it
Centro Informagiovani del Comune di Marostica	Via Cairoli, 4	36063 Marostica	VI	infomarostica@tiscalinet.it
Informagiovani del Comune di Maser	P.le Municipio	31010 Maser	TV	pgmaser@tiscali.it
Agenzia Provinciale Informagiovani del Comune di Venezia	V.le Garibaldi, 155 - Mestre	30174 Mestre	VE	informagiovani@comune.venezia.it
Informagiovani del Comune di Mirano	Via Mariutto, 3	30035 Mirano	VE	ufficioculturamirano@libero.it
"Punto G" e Informagiovani del Comune di Mogliano Veneto	Via Roma n°127/G	31021 Mogliano Veneto	TV	informagiovani@comune.mogliano-veneto.tv.it
Informagiovani di Retecomune del Comune di Monastier	P.zza Marconi	31050 Monastier	TV	reteigm@tin.it
Centro Informagiovani del Comune di Monselice	Via Doninzetti, 3 c/o Comune	35043 Monselice	PD	
Informagiovani del Comune di Montebelluna	Via Tintoretto, 19	31044 Montebelluna	TV	centrogiovani@comune.montebelluna.tv.it
Informagiovani del Comune di Montecchia di Crosara	P.zza Umberto I, 2	37030 Montecchia di Crosara	VR	igmontecchia@infinito.it
Informa/Centro Giovani del Comune di Montecchio Maggiore	Via L. da Vinci, 17 -località Alte	36041 Montecchio Maggiore	VI	infogiomm@interplanet.it
Informagiovani del Comune di Monteforte D' Alpone	c/o Biblioteca P.zza S. D'Acquisto	37032 Monteforte D'Alpone	VR	igmonteforte@infinito.it
Informagiovani del Comune di Montegrotto Terme	Via Scavi, 19	35036 Montegrotto Terme	PD	informagiovani@montegrotto.org
Informagiovani del Comune di Motta di Livenza	Riviera Antonio Scarpa, 17	31045 Motta di Livenza	TV	infomotta@libero.it
Informagiovani del Comune di Negrar	Via della Cooperazione, 10	37020 Negrar	VR	ignegrar@libero.it
Informagiovani del Comune di Noventa Padovana	Via XXV Aprile, 2	35027 Noventa Padovana	PD	informagiovani@noventapadovana.com
Informagiovani del Comune di Noventa Vicentina	P.zza IV Novembre	36025 Noventa Vicentina	VI	comunv2@keycomm.it
Ufficio Informagiovani del Comune di Occhiobello	Via Martin Luther King, 1/b	45030 Occhiobello	RO	biblioinfo@comune.occhiobello.ro.it
Informagiovani del Comune di Oderzo	Via Luzzatti, 11	31046 Oderzo	TV	informagio.oderzo@libero.it

Informagiovani di Padova	V.lo Ponte Molino, 7	35137 Padova	PD	informagiovani@comune.padova.it
Informagiovani del Comune di Paese	P.zza Mons. Andreatti, 10	31038 Paese	TV	informagiovani@comunedipaese.it
Informagiovani del Comune di Pederobba	V.le Europa, 1	31040 Pederobba	TV	infomag.pederobba@virgilio.it
Informagiovani del Comune di Pescantina	c/o Biblioteca Via Ponte, 152	37026 Pescantina	VR	informagiovani@frida.it
Informagiovani del Comune di Peschiera del Garda	Via Parco Catullo - Caserma D'Artiglieria	37019 Peschiera del Garda	VR	comunepdg@libero.it
Informagiovani del Comune di Piazzola sul Brenta	c/o Biblioteca Via dei Contarini, 21/C	35016 Piazzola sul Brenta	PD	infogio@comune.piazzola-sul-brenta.pd.it
Informagiovani del Comune di Piove di Sacco	Via Garibaldi, 42	35028 Piove di Sacco	PD	gruppoformiche@libero.it
Punto Informagiovani del Comune di Polesella	c/o Biblioteca P.zza del Popolo, 37	45038 Polesella	RO	
Informagiovani del Comune di Ponte San Nicolò	c/o Centro Culturale Via Aldo Moro, 28	35020 Ponte San Nicolò	PD	informagiovani@comune.ponte-san-nicolo.pd.it
Centro Informagiovani del Comune di Ponzano Veneto	Via G. B. Cicogna, 45	31050 Ponzano Veneto	TV	informa.giovani@serenacom.net
Informagiovani del Comune di Porto Tolle	c/o Biblioteca V.le di Vittorio, 18/A - Cà Tiepolo	45018 Porto Tolle	RO	informagiovaniptolle@libero.it
Informagiovani del Comune di Porto Viro	c/o Biblioteca P.zza Repubblica, 16	45014 Porto Viro	RO	bibliopv@comune.portoviro.ro.it
Centro Informagiovani Veneto Orientale	Galleria dei Portici, 12	30026 Portogruaro	VE	igporto@libero.it
Spazio Giovani - Informagiovani del Comune di Preganziol	Via Gramsci, 2/e	31022 Preganziol	TV	infogiovani@comune.preganziol.tv.it
Informagiovani "Riese Punto IT" del Comune di Riese Pio X	Via G. Sarto, 31	31039 Riese Pio X	TV	riesepuntoit@libero.it
Punto Informagiovani del Comune di Romano D'Ezzelino	Via General Giardino, 77	36060 Romano d'Ezzelino	VI	informagiovaniromano@libero.it
Informagiovani del Comune di Roncà	Traversa Via Roma	37030 Roncà	VR	igronca@infinito.it
Informagiovani di Rete del Comune di Roncade	Via Tiziano Vecellio, 4	31056 Roncade	TV	informagiovani@comune.roncade.tv.it
Informagiovani del Comune di Ronco all'Adige	c/o Biblioteca Via V. Veneto, 3/A	37055 Ronco all'Adige	VR	biblioteca.ronco@tiscalinet.it
Informagiovani del Comune di Rovigo e rete provinciale Informagiovani	Via Donatoni, 6	45100 Rovigo	RO	informagiovani@comune.rovigo.it
Centro Informagiovani del Comune di Salzano - referente per i comuni del Miranese	Piazza Aldo Moro, 2	30030 Salzano	VE	igi.miranese@iol.it
Informagiovani di Rete del Comune di San Biagio di Callalta	Via 2 Giugno, 45	31048 San Biagio di Callalta	TV	reteigsb@tin.it

Informagiovani del Comune di S. Bonifacio	Via Camporosolo, 13	37045 San Bonifacio	VR	informagio2@tin.it
Centro Culturale Leonardo da Vinci	Piazza Indipendenza, 12	30027 San Donà di Piave	VE	informagiovani@sandonadipiave.net
Informagiovani del Comune di San Fior	P.zza Marconi, 2	31020 San Fior	TV	sanfior.biblioteca@online.it
Informagiovani del Comune di San Pietro in Cariano	Via Omero Speri, 6	37020 San Floriano	VR	infospic@libero.it
Informagiovani del Comune di San Giovanni Ilarione	P.zza A. Moro, 5	37035 San Giovanni Ilarione	VR	igsangiovanni@infinito.it
Informagiovani del Comune di San Giovanni Lupatoto	Via Roma, 16	37057 San Giovanni Lupatoto	VR	informagiovani@comune.sangiovannilupatoto.vr.it
Informagiovani del Comune di San Martino Buon Albergo	Via Mazzini, 4	37036 San Martino Buon Albergo	VR	igsanmartino@libero.it
Centro Informagiovani del Comune di San Michele al Tagliamento	Via Piave, 2	30028 San Michele al Tagliamento	VE	informagiovani@comunesanmichele.it
Centro Informagiovani del Comune di San Stino di Livenza	P.zza A. Moro - c/o Biblioteca	30029 San Stino di Livenza	VE	igporto@libero.it
Centro Informagiovani del Comune di San Zenone degli Ezzelini	Via Roma, 1	31020 San Zenone degli Ezzelini	TV	informagiovani@comune.san-zenone.tv.it
Centro Informagiovani del Comune di Saonara	Via G. Falcone, 4	35020 Saonara	PD	informalavoro@libero.it
Informagiovani del Comune di Schio	Via Pasini, 27	36015 Schio	VI	informagiovani@comune.schio.vi.it
Centro Informagiovani del Comune di Scorzè	Via Dei Soranzo, 7	30037 Scorzè	VE	igi.scorze@libero.it
Informagiovani del Comune di Selvazzano Dentro	P.zza C. Leoni, 11	35030 Selvazzano Dentro	PD	selvazzanogiovani@libero.it
Informagiovani di Rete del Comune di Silea	Via S. D'Acquino, 5	31057 Silea	TV	reteigs@calion2.com
Sportello Informagiovani del Comune di Solesino	V.le Immacolata, 19	35047 Solesino	PD	bibliotecasolesino@libero.it
Informagiovani del Comune di Sommacampagna	Via 2 Giugno, 7	37066 Sommacampagna	VR	informagiovani@csomma.inet.it
Sportello Informagiovani del Comune di Sona	c/o Biblioteca P.zza della Vittoria, 11	37060 Sona	VR	informagiovani@comune.sona.vr.it
Ufficio Informagiovani del Comune di Spresiano	Via D. Alighieri, 76	31027 Spresiano	TV	
Punto Informagiovani del Comune di Stra	c/o Biblioteca Via Fossolovara	30039 Stra	VE	igriviera@freemail.it
Informagiovani del Comune di Taglio di Po	P.zza Venezia	45019 Taglio di Po	RO	informagiovani@comune.tagliodipo.ro.it
InformaGiovani del Comune di Teolo	Via Euganea Treponti, 34	35033 Teolo	PD	informagiovani.teolo@libero.it
Informagiovani del Comune di Thiene	Via I Maggio, 14 - c/o Biblioteca Civica	36016 Thiene	VI	informagiovani@comune.thiene.vi.it

Ufficio Informagiovani del Comune di Torri del Benaco	Via Gardesana, 145	37010 Torri del Benaco	VR	pgiovani@torridelbenaco.com
Info3 Informagiovani del Comune di Trevenzuolo	Via Roma, 5	37060 Trevenzuolo	VR	info3@email.it
Informagiovani/Centro Giovani "Punto G" del Comune di Trevignano	P.zza Municipio, 6	31040 Trevignano	TV	informagiovani@bibliotecatrevignano.191.it
Centro Informagiovani del Comune di Treviso	c/o ex Tribunale P.zza Duomo, 19	31100 Treviso	TV	informagiovani.tv@libero.it
Servizio Informagiovani del Comune di Valdagno	C.so Italia, 63	36078 Valdagno	VI	igvaldagno@tiscali.it
Informagiovani del Comune di Valeggio sul Mincio	Vicolo Napoleone	37067 Valeggio sul Mincio	VR	igvaleggio@libero.it
Informagiovani del Comune di Veduggio	Via Mons. Mattara, 7/a	31050 Veduggio	TV	infogiov.veduggio@libero.it
Informagiovani del Comune di Verona	Corso Portoni Borsari, 17	37121 Verona	VR	informagiovani@comune.verona.it
Informagiovani del Comune di Vestenano	P.zza Largo Posta, 1	37030 Vestenano	VR	igvestenano@infinito.it
Informagiovani del Comune di Vicenza	Levè degli Angeli, 7	36100 Vicenza	VI	informagiovani@comune.vicenza.it
Servizio Informagiovani del Comune di Vigasio	Via Montemezzi, 17	37068 Vigasio	VR	vigasio.informagiovani@brembenet.com
Informagiovani del Comune di Vigodarzere	P.zza Bachelet, 3	35010 Vigodarzere	PD	infogiovani.vigodarzere@tin.it
Punto Informagiovani del Comune di Vigonovo	c/o biblioteca Via Veneto, 2	30030 Vigonovo	VE	igriviera@freemail.it
Centro Informagiovani del Comune di Vigonza	P.zza Zanella, 19	35010 Vigonza	PD	informagiovani@comune.vigonza.pd.it
Informagiovani del Comune di Villadose	c/o Biblioteca Via Paganini, 16	45010 Villadose	RO	villinfo@gal.adigecolli.it
Centro Informagiovani del Comune di Villafranca	Via Novara, 1	37069 Villafranca	VR	igvilla@tiscalinet.it
Centro Informagiovani del Comune di Villorba	Via Solforino, 7/a - loc. Carità di Villorba	31050 Villorba	TV	
Centro Informagiovani del Comune di Vittorio Veneto	Piazza del Popolo, 16	31029 Vittorio Veneto	TV	informagiovani@comune.vittorio-veneto.tv.it
Informagiovani del Comune di Volpago del Montello	Via Schiavonesca, 99	31040 Volpago del Montello	TV	progettovolpago@libero.it
Informagiovani del Comune di Zero Branco	Via IV Novembre, 20/a	31059 Zero Branco	TV	centrogiovani@comunezerobranco.it
Informagiovani del Comune di Zevio	P.zza Santa Toscana, 1	37059 Zevio	VR	informagiovani@comunezevio.it

Copyright 2004 Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile

