

COMUNE DI ANCONA  
SERVIZIO POLITICHE GIOVANILI

**DOCUMENTO DI PIANO LOCALE GIOVANI**

**“CONNETTI GIOVANI”**

**Anno 2009**

**“le organizzazioni formulano  
le strategie dopo che le  
hanno attuate”**

**K. Weick**

# Capitolo 1. Il Processo di costruzione del Piano Locale Giovani

## 1.1 Il percorso che ha portato al Piano Locale Giovani

Questo documento di Piano Locale Giovani del Comune di Ancona è la rielaborazione del testo presentato in sede di prima annualità della sperimentazione locale. Gran parte del testo, anche dopo una rilettura critica, risulta efficace; tuttavia si ritenuto di dover apporre delle modificazioni soprattutto laddove ci siano state delle evoluzioni (o, di converso, delle limitazioni) derivanti dalla prima annualità. Questo testo, inoltre, è stato rielaborato anche sulla base di suggerimenti e indicazioni provenienti da vari soggetti portatori di interessi che sono stati contattati e con i quali si sono avute relazioni durante il percorso di svolgimento della sperimentazione; il documento tuttavia vuole ancora considerarsi “in itinere” e sarà oggetto di dibattito e presentazione pubblica al termine della seconda annualità.

Il Comune di Ancona è attivo in materia di politiche Giovanili fin dal 1994, allorché il Consiglio Comunale, con Deliberazione n°146 del 3 marzo 1994 approvò il “Progetto Giovani”.

Negli anni successivi si è sentita l'esigenza di rielaborare alcuni aspetti di quello stesso progetto in modo da renderlo ancora più attuale ed incisivo, ma senza incidere in maniera decisiva sul quadro complessivo degli interventi; i servizi sostanziali, che già erano presenti nel “Progetto Giovani”, pur modificati rispetto alle impostazioni iniziali (soprattutto in ordine al loro adeguamento alle modifiche del profilo sociale territoriale), sono rimasti nel tempo gli stessi: in particolare il servizio Informagiovani e i 3 Centri di Aggregazione Giovanili, che rappresentano un efficace interfaccia tra Amministrazione Comunale e giovani cittadini, ma anche gli interventi e le azioni a sostegno della creatività giovanile, piuttosto che della mobilità internazionale, hanno caratterizzato le politiche territoriali promosse dall'Amministrazione Comunale a favore dei giovani.

Già da tempo, tuttavia, si era aperto un dibattito su quali dovessero essere oggi le “nuove parole d'ordine” delle politiche giovanili nel nostro territorio. Partendo proprio dalla valutazione estremamente positiva dell'impatto dei servizi presenti, si voleva cercare di capire se dovessero o potessero esserci altri settori di intervento ugualmente necessari e altrettanto efficaci.

L'idea strategica perseguita nel corso degli ultimi anni è stata quella di definire e realizzare un sistema stabile di supporto per favorire opportunità di incontro, di espressione creativa, di impegno sociale per tutti i giovani che risiedono, lavorano o studiano ad Ancona. Nella convinzione che il mondo giovanile costituisca il principale bacino di innovazione per contenuti creativi e propositivi intrinseci, l'amministrazione comunale ha incoraggiato la partecipazione, l'informazione, la mobilità e la libera circolazione di idee e proposte a favore di questa categoria di cittadini.

Iniziative innovative, incremento dei servizi all'interno degli spazi adibiti all'informazione e all'aggregazione, progettualità a livello europeo sono le novità proposte a un pubblico sempre crescente di utenti.

L'obiettivo di queste azioni è stato quello di favorire il benessere degli adolescenti e dei giovani, aiutandoli ad esprimere le loro potenzialità e prevenendo eventuali forme di disagio e di devianza.

La Regione Marche è una delle poche in Italia ad avere una legislazione specifica (le Legge 46/95) che promuove e finanzia progetti di politiche giovanili da parte di Enti e giovani. Il Piano Triennale (approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale del 12 dicembre 2001) previsto dalla L.R. 46/95 stabilisce, tra le altre cose, che venga realizzato una “rete integrata di interventi e servizi essenziali per i giovani” a livello di Ambito Sociale, e che questa sia compresa del Piano Sociale di Zona previsto dalla L. 328/2000.

Come si legge anche nel report “La figura professionale che opera nei centri di aggregazione per adolescenti (S. Caimmi, L. Galano, Ial Marche 2006) con “...la legge n. 46 del 1995 infatti, la Regione prevede ed indica gli strumenti per la partecipazione dei giovani alla vita

sociale della comunità, definisce programmi triennali di intervento (che prevedono sostegni alla costituzione di informagiovani, centri di aggregazione e progetti di natura socio-culturale realizzati dai giovani), ed istituisce un Osservatorio regionale sulla condizione giovanile. Successivamente la Regione emanando la L. R. n. 9 del 13 maggio 2003 (ed il relativo regolamento), ha tracciato la strada per la costruzione di un "sistema integrato" di servizi per l'infanzia e l'adolescenza, in cui possano trovare spazio tanto le realtà promosse e gestite dagli enti pubblici territoriali, quanto - con pari dignità - le diverse esperienze della società civile, del terzo settore, del volontariato, degli oratori (la cui funzione sociale è stata riconosciuta dal Parlamento con la Legge 206 del primo agosto 2003). La Legge 9/03, infatti, individua una serie di modalità operative tali, per cui centri per l'infanzia, centri di aggregazione giovanile, oratori, ecc. purché abbiano alcuni specifici requisiti di base - rappresentano tutti in ugual misura delle "articolazioni" di un servizio qualificato, che nel complesso punta al miglioramento della condizione dei "cittadini in crescita". Evento significativo per la Regione Marche è stato la realizzazione del 2° Meeting internazionale sulle politiche giovanili, che si è svolto ad Urbino, dal 24 al 26 maggio 2006. Il meeting è stata una preziosa occasione per analizzare e dibattere, attraverso workshop di lavoro, su questioni implicate nelle politiche giovanili. In particolare sono stati temi di riflessione condivisa la cittadinanza attiva, il ruolo delle istituzioni, il richiamo alla trasversalità delle politiche giovanili, il concetto di crescita consapevole, le interconnessioni tra istruzione, formazione, educazione ed etica. Interessante anche il richiamo al futuro del quadro normativo di riferimento, e la presentazione di una possibile proposta di legge sulle politiche giovanili a livello nazionale. ("2° Meeting internazionale sulle politiche giovanili- Urbino dal 24 al 26 maggio 2006").

La nascita del Ministero Politiche Giovanili (Pogas) e successivamente il suo mantenimento ha certamente contribuito all'approfondimento della riflessione, e le linee generali che anche l'ipotesi di sperimentazione dei Piani Locali Giovani indicava come prioritarie (accesso al credito, accesso al lavoro, accesso alla casa) sono state ampiamente condivise ed anzi, alcune di queste, in particolare la questione "casa" e la questione "lavoro" erano già state anticipate come linee di intervento delle politiche locali da realizzare all'interno delle attività di approfondimento dell'Informagiovani

La partecipazione alla sperimentazione sui Piani Locali Giovani assume quindi il significato, per la nostra città, di una ridefinizione complessiva delle strategie e dei settori di intervento in materia di politiche giovanili, nonché lo strumento di una reale condivisione delle politiche territoriali con il territorio stesso. Infatti la sperimentazione del Piano Locale Giovani di Ancona ha avuto le caratteristiche, soprattutto durante il primo anno, di "volano", cioè di implementatore di risorse e di relazioni: abbiamo infatti percepito le risorse economiche provenienti dal finanziamento ministeriale non tanto come un "una tantum" da distribuire sul territorio, ma come possibilità per indirizzare e implementare azioni e attività già in qualche modo delineate. L'essenza stessa, inoltre, del concetto di Piano Locale ci ha in qualche modo "costretti" ad assumere la logica della rete territoriale non solo come una possibile buona prassi, ma soprattutto come una necessità di lavoro, senza la quale il senso stesso di piano territoriale verrebbe meno. La strada del coinvolgimento territoriale è ancora lunga ma è certamente stata avviata nel corso del primo anno, e alcune partnership importanti si sono già evidenziate, anche se non ancora formalizzate.

## **1.2 I soggetti della programmazione**

Il tentativo di riflettere su una ridefinizione complessiva degli interventi a favore dei giovani cittadini ha necessariamente interessato una serie di soggetti coinvolti in un processo di approfondimento di idee, di rielaborazione di progettualità e di rideterminazione di azioni specifiche. In particolare si è cominciato con il servizio Informagiovani: il servizio, che si avvale del lavoro di 6 operatori dipendenti della Cooperativa Sociale che ha vinto l'appalto di funzionamento (Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res), ha tentato l'elaborazione di nuove strategie di intervento riflettendo innanzitutto su cosa e come dovesse essere e rappresentare oggi un servizio di informazione per giovani. Questo percorso è stato condiviso con altri Informagiovani della Provincia di Ancona con i quali si è costituita una rete territoriale di coordinamento.

Percorso simile con i Centri di Aggregazione Giovanili, anche questi affidati a Cooperativa Sociale (Cooss Marche). Grazie al loro lavoro e a quello di altri Centri della Regione, si è arrivati alla definizione di un Manifesto, una sorta di documento programmatico che definisce le linee di intervento e descrive l'identità stessa dei Centri.

Il territorio, inoltre, fornisce alcune competenze e professionalità che, all'interno dell'associazionismo o in maniera autonoma, concorrono alla costante individuazione di linee di intervento; su tutte una menzione particolare va al Circolo Africa, associazione provinciale con sede ad Ancona, accreditata per ricevere e inviare giovani per il Servizio Volontario Europeo e coinvolta, tra le altre cose, in numerosi progetti di scambi giovanili internazionali e progetti europei.

Tra i decision makers ovviamente vanno posti anche gli amministratori comunali le cui deleghe interessano in maniera diretta il complesso delle politiche giovanili.

In ultimo va sottolineata l'importanza strategica dell'Ufficio di Piano, cioè l'Ufficio che realizza il Piano Sociale di Zona all'interno del quale trova posto il quadro degli interventi di Politiche Giovanili.

Grazie al lavoro del primo anno è comunque necessario sottolineare che alcune partnership privilegiate vanno, di fatto, considerate molto di più che semplici collaborazioni in quanto rivestono decisamente il ruolo di soggetti concorrenti alla programmazione: ci si riferisce in particolare a gruppi di giovani con i quali si sono strette relazioni più significative e che dichiarano interesse specifico al lavoro complessivo del Piano, ma ci si riferisce anche a soggetti quali le associazioni di rappresentanza degli inquilini o dei proprietari (ovviamente in particolare sul tema della autonomia abitativa) nonché a soggetti istituzionali quali Università (e associazioni universitarie), Provincia e regione.

### **1.3 Gli accordi locali**

Non sono stati ancora realizzati accordi specifici sul Piano Locale Giovani, ma alcuni documenti di indirizzo già danno alcune risposte in merito alla costruzione di reti territoriali coinvolte nel quadro complessivo degli interventi che si andranno a realizzare. In particolare va sottolineata l'importanza del Protocollo di intesa tra Comune di Ancona, Armal (Agenzia Regionale Marche Lavoro) e Provincia di Ancona per la realizzazione congiunta di attività di orientamento, formazione professionale, Politiche Attive del Lavoro, che interviene su temi direttamente connessi allo sviluppo di operatività del Piano Locale Giovani; specifica menzione merita, inoltre, il Protocollo di intesa tra la Provincia di Ancona, i Comuni di Ancona, Chiaravalle, Jesi, Osimo, Senigallia e la Comunità Montana Esino-Frasassi per la realizzazione congiunta di una rete finalizzata alle attività e ai servizi di informazione per giovani.

### **1.4 I giovani nella costruzione del Piano Locale Giovani**

I servizi attualmente presenti nel territorio (in particolare Informagiovani, i Centri di Aggregazione e informabus, unità operativa di strada per la prevenzione e la riduzione del rischio) e alcune progettualità specifiche (come gli scambi giovanili internazionali e il Circuito Giovani Artisti italiani) fungono da osservatori privilegiati e consentono un continuo interscambio e relazione con i giovani stessi.

Non manca inoltre una serie di altri specifici appuntamenti di consultazione, come già realizzati in passato; valga, come esempio, il Consiglio Comunale Aperto che si è realizzato sul tema specifico della pace e dell'educazione alla gestione dei conflitti. Specifici incontri assembleari pubblici saranno proposti sul tema del Piano Locale Giovani.

Il complessivo processo di aggiornamento delle politiche a favore dei giovani nel territorio cittadino necessita del confronto e della partecipazione diretta dei giovani; promuovere la partecipazione è un obiettivo complesso e va certamente articolato attraverso molteplici iniziative che andranno individuate con la collaborazione dei soggetti portatori di interesse.

## Capitolo 2. Il profilo multi dimensionale della comunità territoriale

### 2.1 Il contesto di riferimento

(tratto dal Rapporto Sociale 2007 – Comune di Ancona – Assessorato Politiche Sociali)

Dall'analisi del quadro socio-demografico della nostra città si evince che:

- Ancona con i suoi circa 102.000 abitanti possiede un contesto sociale è in continuo mutamento.
- Ancona è una città che cresce, nascono più bambini.
- Ancona è una città che invecchia: la popolazione anziana è aumentata vertiginosamente con i suoi over 65, i grandi anziani, i centenari e gli ultracentenari.
- Ancona è una città multietnica: la presenza della popolazione immigrata è notevolmente in crescita, su cento residenti più di nove sono immigrati. La positiva dinamica migratoria degli stranieri contribuisce alla crescita della popolazione residente nella città dorica. Ancona è una città dove il sistema familiare sta cambiando: si celebrano sempre meno matrimoni, aumentano le separazioni, le convivenze *more uxorio* e i capofamiglia di sesso femminile con a carico i figli; aumentano i *single* cioè le famiglie con un unico componente.
- Ancona è una città dove lo stato di occupazione è in lieve fase crescente, anche se le donne continuano ad essere le più penalizzate dalla ricerca di un'occupazione. La forza lavoro maggiore è rappresentata da cittadini immigrati.
- Ancona è una città portuale dove si segnala, rispetto ad altre città, un notevole incremento di minori stranieri non accompagnati, il cui status giuridico è quello di clandestino.

Si riportano alcuni dati demografici (fonte: Ufficio Statistica del Comune di Ancona):

#### Popolazione del Comune di Ancona al 31.12. 2008

Maschi	Femmine	Totale
48579	53468	102.047

---

#### Popolazione del Comune di Ancona al 31.12.2008 suddivisa per classi d'età

Classi d'età	Maschi	Femmine	Totale
0 – 14	6163	5775	11938
15 – 26	5532	5172	10.704
27 – 64	26946	27820	54766
65 e oltre	9938	14701	24639

---

## Movimento della popolazione residente nell'anno 2008

Nati :	maschi 474	femmine 458	totale 932
Morti :	maschi 511	femmine 600	totale 1111
Iscritti :	maschi 1589	femmine 1564	totale 3153
Cancellati :	maschi 1248	femmine 1103	totale 2351

---

Famiglie iscritte in Anagrafe al 31.12.2008 : 46667

## Popolazione straniera residente al 31.12.2008

Maschi 4792	Femmine 4811	Totale 9603
-------------	--------------	-------------

---

Di seguito alcuni dati di carattere socio-economico:

*(tratto dal Rapporto Sociale 2007 – Comune di Ancona – Assessorato Politiche Sociali)*

### a) La crescita economica

Il PIL (Prodotto interno lordo) in Italia nel 2004 ha registrato un incremento dell'1,2% rispetto al 2003.

Il PIL è in crescita in tutte le regioni tranne che in Liguria dove si ha un leggero decremento dello 0,3%.

Nelle Marche il PIL nel 2004 è cresciuto del 1,7%.

### b) L'Occupazione e la disoccupazione

Nel 2005 nella classe di età 15-64 il *Tasso di occupazione* (il rapporto tra gli occupati e la popolazione 15-64) è a livello nazionale pari a 57,5%. Le fasce d'età con minore occupazione sono quelle agli estremi dell'età lavorativa: 15-24 anni e oltre 55 con un Tasso di occupazione rispettivamente del 25,5% e 14,0%.

Le Marche nel 2005 si piazzano al decimo posto tra le regioni con il più alto tasso di occupazione ed è superiore al tasso di occupazione a livello nazionale (57,5%).

Infatti nelle Marche il tasso di occupazione è il 63,5%.

La fascia d'età con maggiore occupazione è 35-44 anni (84,5%), seguita dalla fascia 25-34 anni (78,1%), 45- 54 anni (75,4%), 15-24 (29,7%) ed per ultima dai 55 anni e oltre (14,0%).

Quindi su 100 persone che lavorano circa 85 lavoratori hanno un'età compresa tra i 35 ei 44 anni.

L'analisi del mercato del lavoro nelle diverse realtà delle quattro province marchigiane evidenzia un maggiore aumento del tasso di occupazione nelle province di Ancona (63,9%) e di Pesaro Urbino (63,8%).

Nelle Marche il Tasso di disoccupazione si attesta intorno al 4,7% ben più basso del Tasso di disoccupazione a livello nazionale che è del 7,7%. Per femmine è più difficile reperire un'attività lavorativa (6,5%) su 100 donne 6 sono in cerca di occupazione contro il 3,4% degli uomini (su 100 maschi 3 cercano un'occupazione).

Sia per i maschi che per le femmine tra i 15-24 è più difficile trovare lavoro mentre è più facile tra i 25 anni ed oltre .

Per le femmine tra i 15-24 anni il tasso di disoccupazione è del 23,0% contro quello maschile che è del 9,7%.

Nella fascia di età tra i 25 ed oltre il Tasso di disoccupazione femminile è del 5,2% contro il 2,8% maschile.

Nella città di Ancona il tasso di disoccupazione è pari al 4% (3,1% quello maschile e 5,3% quello femminile).

Se però si prende in considerazione il rapporto tra le persone in cerca di occupazione da almeno 12 mesi e le forze lavoro il Tasso di disoccupazione diminuisce. Infatti il *Tasso di disoccupazione di lunga durata* risulta dati Istat del 2005 nelle Marche 1,7% (femmine 2,4% , maschi (1,2%) in confronto al dato nazionale del 3,7.

Il più Alto tasso di disoccupazione di lunga durata spetta alla regione Sicilia (9,4%), il più basso al Trentino Alto Adige (0,6%).

#### *b) Il mercato del lavoro nelle Marche*

Nelle Marche il settore primario (agricoltura) continua a perdere occupati.

Per quanto riguarda il settore industriale si nota un aumento degli occupati sia uomini che donne.

Nel settore dei servizi si rileva una diminuzione (2,24%) degli occupati , rimanendo, in ogni caso, il settore con il maggior numero di persone in attività lavorativa (360.00 su 633.000 persone occupate).

Il 2004 ha visto altresì un aumento delle problematiche delle aziende (medio-piccole) nel settore tessile, dell'abbigliamento, delle calzature e della carta-stampa-editoria, dovute soprattutto ad una maggiore globalizzazione della produzione e della commercializzazione di questi prodotti (costi più bassi delle materie prime e della manodopera a livello internazionale).

L'artigianato è il protagonista della crescita occupazionale.

Nell'attività manifatturiere la crescita occupazionale è avvenuta soprattutto nel settore delle costruzioni, nella meccanica leggera e nel legno-mobile.

Nel settore industriale la crescita occupazionale ha riguardato soprattutto le piccole imprese, unica eccezione la provincia di Pesaro Urbino dove c'è stata una crescita occupazionale anche nelle imprese manifatturiere oltre i 50 dipendenti.

Dal Rapporto su "Gli immigrati nelle Marche" redatto dall'Osservatorio regionale del mercato del lavoro delle Marche emerge che nel 2005 il 25-30% di nuovi assunti ogni anno nella nostra Regione è rappresentato da cittadini immigrati.

Nella Regione sono le microimprese (fino a 9 dipendenti) a domandare personale extracomunitario stabile stagionale, seguite da imprese di media e grande dimensione.

L'impatto degli immigrati sul mercato occupazionale marchigiano sta diventando sempre più strutturale e il maggior peso delle assunzioni extracomunitari sul totale delle assunzioni annue che si osserva nelle Marche rispetto all'Italia può essere dovuto a caratteristiche dell'economia regionale che evidenzia un bisogno particolare di forza straniera.

Sono i lavoratori di età compresa tra i 25 e 34 anni quelli a cui prevalentemente si rivolge la domanda di lavoro delle imprese marchigiane.

Cresce comunque l'utilizzo di personale femminile per lavori di assistenza e cura.

#### *c) Il mercato del lavoro nella città dorica*

Dai dati dell'Osservatorio Mercato del lavoro della nostra Regione nel 2004 le assunzioni del Centro per l'Impiego di Ancona (che comprende oltre il Comune di Ancona anche altri Comuni che costituiscono il dominio territoriale del Centro per l'Impiego di Ancona) si evince che il totale del numero di persone occupate è pari a 27.937 e che l'occupazione è in fase decrescente rispetto al 2003 che risultava di 32.577 e al 2002 con 30.853 (Cfr. Tab. 1.19).

Le femmine assunte sono in numero inferiore agli uomini.

Dal 2003 al 2004 tutti i tipi contratti di assunzione sono diminuiti drasticamente (tempo determinato, indeterminato, parasubordinato).

Da un valore assoluto di contrattazione occupazionale di 32.577 persone del 2003 si è passati nel 2004 ad un Valore di 27.937.

Sono aumentati lievemente i contratti di apprendistato, sia per i maschi che per le femmine, che sono passati da 2.888 a 3.009. Per le femmine questo ultimo contratto risulta essere inferiore a quello maschile.

La quota di assunzione del 2004 è drasticamente inferiore al 2001.

## 2.2 Le risorse sociali del territorio

La città di Ancona conta numerose tipologie di servizi e opportunità per i giovani.

Nello specifico i servizi realizzati a favore dei giovani da parte del Comune di Ancona sono i seguenti:

### A) L'INFORMAGIOVANI

Il servizio Informagiovani è un centro dove sono disponibili informazioni su vari argomenti di interesse per i giovani e sulle opportunità offerte sia in ambito pubblico che privato. Le informazioni sono organizzate con strutture telematiche, archivi, bacheche aggiornate quotidianamente (concorsi, borse di studio, lavoro, corsi di formazione, appuntamenti culturali, attività di vario genere). I servizi disponibili riguardano innanzitutto la consultazione di dossier di documentazione, guide, libri, testi e riviste specializzate. Inoltre è possibile navigare gratuitamente su Internet, prelevare opuscoli e depliant e consultare direttamente gli operatori.

Lo sportello è aperto al pubblico tutti i giorni per un totale di 24 ore settimanali ed è gestito da una cooperativa privata. Gli operatori che si alternano nelle ore di apertura al pubblico sono in tutto 6, di cui 4 a tempo pieno e 2 part-time. L'efficienza dell'organizzazione e l'efficacia delle attività di orientamento e informazione dipende anche dalla professionalità degli operatori che gestiscono la struttura. Il colloquio diretto tra l'operatore e i giovani rappresenta infatti la modalità di contatto più significativa, che permette di interpretare correttamente la domanda ed eventualmente di approfondire la richiesta.

Costante è il lavoro di relazione e rete del servizio Informagiovani con le altre realtà territoriali comunali, provinciali e regionali e la collaborazione con il servizio Innovazione e con l'Urp del Comune di Ancona, per la messa in rete delle informazioni on line, sia sul portale comunale che sul sito del Servizio Politiche Giovanili, che è diventato un canale fondamentale di relazione tra la giovane utenza e il servizio stesso.

La consulenza fornita riguarda nello specifico i seguenti ambiti:

- Lavoro (orientamento e sostegno alla ricerca sia in ambito pubblico che privato, consulenza per la stesura di curriculum vitae, informazioni circa le diverse tipologie contrattuali di lavoro);
- Istruzione/Formazione (incontri di orientamento post licenza media; diffusione di materiale per la conoscenza degli Istituti Superiori del territorio, delle Università delle Marche e delle regioni limitrofe; incontri personali per la scelta dei percorsi di studio post diploma; diffusione di informazioni relative ai corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo);
- Vita sociale (obblighi di leva/servizio civile e servizio civile volontario, opportunità di impiego come volontari in progetti attivi sul territorio, volontariato internazionale, prime indicazioni per gli immigrati che cercano lavoro);
- Manifestazioni culturali e attività per il tempo libero (diffusione materiale informativo di associazioni culturali e sportive e informazioni su manifestazioni di vario genere: concerti, mostre, conferenze);
- Studio e lavoro all'estero (informazioni e diffusione materiale di agenzie specializzate nella proposta di soggiorni linguistici all'estero);

L'ufficio Informagiovani si caratterizza tra l'altro, per la presenza di un ulteriore spazio informativo per i giovani, targato Ue. Si tratta dello *Sportello Eurodesk*, aderente alla rete omonima, realizzata con il supporto della Commissione Europea e del Programma Gioventù, per fornire informazioni sui programmi europei rivolti ai giovani nei settori della cultura, della formazione del lavoro, della mobilità giovanile e del volontariato. Il network così creato permette aggiornamenti costanti ed attendibili sulle informazioni che i giovani richiedono, cercando di sopperire le difficoltà più comuni legate alla distanza fisica e alla lingua. Il servizio è in rete con gli altri sportelli ubicati sul territorio italiano e lavora a stretto contatto con le scuole e le organizzazioni pubbliche e private, per la promozione e lo sviluppo di progetti a livello europeo. Tra i vari servizi offerti vi è la possibilità di ricevere una newsletter e consultare un database per avere informazioni relativa a concorsi, scadenze, progetti e tutto ciò che l'Europa propone di concreto ai giovani cittadini.

#### B) CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

I Centri giovanili sono spazi di aggregazione libera, rivolti a minori e giovani del quartiere, che si incontrano nei locali messi a disposizione per svolgere attività educative, ludiche e ricreative. Gli spazi a ciò adibiti sono dotati di attrezzature e laboratori in cui gli ospiti possono seguire le varie attività proposte dagli educatori (corsi di nuoto, danza, fotografia, attività manuali, palestra, videoproiezioni, computer, musica, cucina, etc.). Essi costituiscono altresì un servizio di aggregazione predisposto per prevenire e contrastare il disagio giovanile. Pur non essendoci limiti di età alla partecipazione della vita dei Centri, la tipologia delle iniziative richiama un'utenza varia che parte dai 14 ed arriva fino ai 29 anni. I Centri sono aperti di pomeriggio (tutto l'anno tranne nel periodo estivo, in cui il servizio viene sostituito da iniziative che prevedono aperture serali) e sono ubicati in tre diversi quartieri della città, da cui riprendono il nome che li identifica:

- 1) Centro giovanile Archi: aperto ad Ancona nel '92, ha al suo attivo importanti iniziative come la partecipazione alle feste organizzate dal quartiere Archi, gite, ed incontri con esperti;
- 2) Centro giovanile Ponterosso: nato successivamente come esperimento pilota di centro giovanile per l'estate, dato l'ampio spazio verde a disposizione;
- 3) Centro giovanile Torrette: è il più giovane dei tre, ma ha già raggiunto la parità circa il livello degli iscritti.

Gli operatori sono costituiti da 5 educatori dislocati fra i vari centri, a loro volta supportati dai ragazzi che svolgono il servizio civile e da un coordinatore responsabile dei tre centri.

L'utenza media complessiva dei Centri registrata nell'anno in corso è di circa 200 e i ragazzi presenti in media nelle tre strutture per ogni giorno di apertura sono una cinquantina.

#### C) SCAMBI GIOVANILI INTERNAZIONALI

Il Servizio Politiche Giovanili con la collaborazione dell'Informagiovani promuove dal 1996 progetti inerenti gli Scambi Giovanili Internazionali, nell'ambito del programma comunitario "Gioventù". L'iniziativa curata nei particolari, soprattutto per ciò che riguarda la capacità nella gestione degli scambi, è rivolta a ragazzi e ragazze di età compresa tra i 15 e i 25 anni. Si tratta di un'azione volta a promuovere la mobilità giovanile, attraverso soggiorni in Italia o all'estero, della durata variabile di una, massimo tre settimane, che costituiscono occasione di incontro e di scambio di esperienze fra gruppi di giovani coetanei accompagnati da uno o più animatori. Lo scopo è quello di incentivare la cooperazione tra i giovani europei e di superare le barriere linguistiche e culturali.

Questo programma di scambi internazionali in Italia e all'estero ha dato la possibilità a moltissimi giovani di partecipare ad esperienze formative sostenendo un contributo economico contenuto. In tal senso la compartecipazione economica è ripartita su tre livelli: una quota è sovvenzionata dalla Comunità Europea, una quota dall'amministrazione comunale ed un contributo ridotto rimane a carico dei partecipanti.

#### D) SERVIZIO VOLONTARIO EUROPEO

Nel progetto Gioventù rientra anche l'azione *Servizio Volontario Europeo*, per tutti i giovani che desiderino fare un'esperienza di apprendimento interculturale transnazionale.

L'Informagiovani offre le informazioni necessarie per la partecipazione all'iniziativa e, in collaborazione con l'Associazione Circolo Africa, permette ai giovani interessati a questo tipo di esperienza, di poter incontrare e scambiare impressioni con i ragazzi stranieri che stanno svolgendo il medesimo servizio presso la città di Ancona. Una volta alla settimana due ragazzi del Servizio di Volontariato Europeo si incontrano presso la sede dell'Informagiovani con coloro che si sentono motivati ad intraprendere un analogo percorso socio-culturale. La media è di 3 contatti a incontro.

#### E) CIRCUITO GIOVANI ARTISTI ITALIANI

Il Comune di Ancona attraverso il Servizio Politiche Giovanili ha da sempre mostrato attenzione alla creatività giovanile, favorendo una serie di attività formative, eventi e manifestazioni specifiche nell'area artistica. Risale al 1995 l'adesione del Comune di Ancona al Circuito Giovani Artisti Italiani (poi divenuto Associazione, di cui il Comune di Ancona è socio Fondatore) per incentivare lo sviluppo della creatività giovanile attraverso molteplici opportunità e servizi rivolti ai giovani artisti operanti nel territorio.

Ogni città aderente al Circuito dispone di un archivio al quale possono iscriversi gratuitamente tutti gli artisti che lo desiderano, compresi tra i 18 e i 35 anni, ai quali, tramite un servizio che sostiene la divulgazione e l'informazione di eventi nazionali e internazionali, vengono inviate notizie relative a bandi di concorso attraverso vari mailing postali e quando possibile informatici, facilitando l'artista alla conoscenza di iniziative che lo mettono in relazione con soggetti pubblici e privati, con il mercato e con l'incremento della sua esperienza personale.

L'opportunità di partecipare ad iniziative di rilievo nel panorama artistico è importante per un giovane esordiente, che ha in questo modo la possibilità di conoscere ambienti nuovi e di farsi conoscere, contribuendo a una personale crescita culturale, ma anche professionale.

#### f) Officina Ancona Musica e sale musicali

Considerata la forte richiesta da parte dei giovani di appositi spazi per incontrarsi, suonare, scambiare idee e opinioni sui temi musicali maggiormente sentiti (strumenti, concerti, concorsi ed eventi) il Comune di Ancona ha inaugurato nel 2004, l' "*Officina Ancona Musica*", creata appositamente per incentivare e sviluppare le capacità e i talenti musicali dei giovani. La struttura, gestita dall'Associazione Culturale Punto Musica, è stata realizzata presso un'ala del centro giovanile di Ponterosso; è uno spazio climatizzato e insonorizzato creato per i giovani e opportunamente attrezzato con strumentazioni musicali e tecnologiche, che consiste in due sale prova, una cabina regia e una sala di registrazione per demo-tape semiprofessionali. Sono inoltre presenti due sale prova a disposizione della giovane utenza localizzate una presso il Centro Giovanile Archi e l'altra presso il Centro Giovanile Torrette.

#### G) INFORMABUS

Il progetto realizzato in collaborazione con i Servizi Sociali e riconosciuto dalla Regione Marche è rivolto ai giovani fra i 14 e i 30 anni. Consiste in un camper che gira per le vie e le piazze cittadine e per altre città della provincia, come una vera e propria unità di strada con obiettivi di prevenzione ma anche di comunicazione e informazione. Gli operatori dell'Informabus sono infatti a disposizione di tutti i ragazzi per fornire notizie, indirizzi, suggerimenti su tanti temi di interesse giovanile (eventi, sessualità, prevenzione alla droga, luoghi di ritrovo) garantendo l'anonimato. Con il *progetto notte* viene garantita la presenza del camper e degli operatori all'entrata e all'uscita di alcune discoteche e luoghi di ritrovo giovanile notturni.

## 2.3 I bisogni e le domande della popolazione giovanile

Una rete capillare di servizi per minori, adolescenti e giovani come quella esistente nel territorio comunale, consente di intercettare numerosi giovani ed avere modo, direttamente o indirettamente, di essere protagonisti di un rapporto privilegiato che consente agli stessi giovani di esprimere desideri e bisogni.

Molti dei servizi territoriali oggi presenti, possono essere considerate vere e proprie "antenne" che captano i segnali emergenti dal mondo giovanile e, grazie a questa sensibilità, producono nuove tipologie di servizi e consentono continui aggiustamenti di quelli esistenti.

Ma questo processo non può essere lasciato alla sola sensibilità degli operatori dei servizi, che invece devono essere accompagnati, in questa loro capacità recettiva, da una serie di strumenti, che siano il più oggettivi possibile, e che contribuiscano complessivamente alla chiarificazione del quadro complessivo.

Ai vari operatori dei servizi è chiesto infatti di aggiornare continuamente, attraverso il sistema dei report (trimestrali o semestrali, a seconda dei servizi), il quadro informativo a disposizione degli uffici direzionali che hanno compiti di coordinamento e/o progettuali, quadro informativo che contiene anche ciò che viene percepito come richiesta, bisogno o desiderio degli stessi giovani.

Il tutto è supportato da specifiche azioni di monitoraggio realizzate attraverso strumenti differenziati e su specifiche tematiche.

In particolare, in occasione della definizione di un progetto di intervento sui Centri di Aggregazione previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale 172/05, venne realizzato un monitoraggio sui "bisogni" dei giovani partecipanti agli stessi Centri di Aggregazione, dal quale emerse l'esigenza di lavorare soprattutto su alcune tematiche ritenute di fondamentale importanza: amore, amicizia, famiglia, sesso, droga ecc. sono argomenti di prioritaria importanza per certe fasce di età e gli stessi giovani chiedono di poter avere spazi e opportunità informative, formative e orientative entro cui approfondire tali questioni con l'aiuto e il sostegno di adulti significativi ma anche tra giovani stessi.

Le richieste che pervengono all'Informagiovani, invece (come si evidenzia dai report semestrali realizzati tramite tecniche di rilevazione campionaria) si indirizzano principalmente sui temi lavorativi e sembra emergere in maniera sempre più preponderante la richiesta di ricerca di lavoro, non tanto e non soltanto come ricerca della prima occupazione (del resto le statistiche sopra riportate segnalano che il tempo di attesa di prima occupazione è relativamente basso nel nostro territorio), ma quanto piuttosto come ricerca di una "migliore" occupazione secondo quella che viene definita la "ricerca del lavoro che piace", cioè la ricerca di una occupazione più appagante dal punto di vista della soddisfazione personale, del reddito, delle garanzie di stabilità e di possibilità di carriera.

Nel corso degli ultimi anni si è cercato di intercettare le richieste giovanili, sempre in termini di bisogno/desiderio, anche attraverso una serie di ricerche e ricerche/intervento: in particolare sembra opportuno segnalare il lavoro svolto dal Prof. Mario Pollo e da un gruppo di città (tra le quali Ancona) che ha condotto un ciclo di riflessioni sulla condizione degli adolescenti; il progetto ha investigato, attraverso le tecniche proprie della sociologia qualitativa come le cosiddette "storie di vita", una serie di aspetti tipici della gioventù. Si è lavorato sui "percorsi della notte" per cercare di capire come i giovani sentissero e vivessero il "tempo notturno"; successivamente, sempre con le stesse tecniche, si è investigato il senso generale del "tempo" cioè il rapporto dei giovani e degli adolescenti con il tempo; in ultimo si è sviluppata una ricerca sul vissuto dell'eccesso; queste ricerche hanno prodotto, tra le altre cose, il libro "I labirinti del tempo" (Mario Pollo, Franco Angeli, 2000) e il libro "Eccessiva-mente" (Mario Pollo, Franco Angeli, 2002). Da questi testi i vari operatori e progettisti locali hanno avuto precise indicazioni sullo "stato dell'arte" della condizione giovanile nella città e una disarticolazione piuttosto precisa del quadro bisogno/desiderio percepito e richiesto direttamente o indirettamente.

Un testo di fondamentale importanza risulta anche essere il Primo Rapporto di Ricerca sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nelle Marche, curato da anche questo da Mario Pollo ed edito dalla Regione Marche nel 2001.

Tra i testi di riferimento in questo senso, vanno segnalati anche il volume “Gli Informagiovani fanno rete” (AA.VV., L’orecchio di VanGogh editore, 2006) e “Servizio Civile Volontario: una scelta giusta!” “Quaderni di salute Marche, 2004).

Non va inoltre dimenticata “Estasi senza Ecstasy”, una ricerca-intervento realizzata dall’Istituto di Sociologia dell’Università di Urbino che, sotto il coordinamento del prof. Claudio Baraldi, ha investigato il senso della trasgressione in riferimento all’uso e all’abuso di sostanze stupefacenti, sempre nell’ottica della comunicazione e relazione interpersonale. Da questa esperienza è nata una prima mappatura delle associazioni formali e delle aggregazioni informali nella città, e successivamente è nato il servizio Informabus, unità socio-educativa territoriale su strada.

Dal generale quadro di informazioni tracciato sia dagli specifici testi e ricerche sopra menzionate, sia dalla percezione del bisogno/desiderio da parte degli operatori dei servizi, emergono alcune considerazioni che possono essere sintetizzate come segue in relazione alle finalità del Piano Locale Giovani:

- bisogno di spazio/tempo relazionale (i giovani necessitano e chiedono spazi e tempi di comunicazione tra giovani stessi, con adulti significativi e con le istituzioni).
- Bisogno di orientamento (a fronte della complessità delle opportunità con cui oggi i giovani devono confrontarsi, fare la scelta appropriata diventa un fondamentale percorso di vita, e si sviluppa sempre più la richiesta di essere aiutati e orientati nella scelta dei percorsi scolastici e formativi, nella ricerca della professione ecc.)
- Bisogno di autonomia (che si articola soprattutto nella ricerca di migliori condizioni per la quotidianità, in particolare un accesso facilitato all’abitazione e facilitazioni alla mobilità).

## Capitolo 3. La strategia di intervento

### 3.1 Priorità e obiettivi del Piano Locale Giovani ad Ancona

Un primo grande obiettivo che ci si è posti, che però e anche soprattutto una conseguenza della sperimentazione del Piano Locale, è stato quello di una necessaria rielaborazione del Progetto Giovani del Comune di Ancona, almeno per come è stato definito nelle sue azioni principali.

Il Progetto Giovani, infatti, si basa su 5 grandi linee di intervento e relative azioni:

- **AGGREGAZIONE:** La formula dei Centri di aggregazione giovanile appare valida soprattutto se questi si caratterizzano per la loro localizzazione tipicamente di quartiere; è vero che i Centri in realtà divengono il luogo per il ritrovo di gruppi limitati, non certamente di tutti i giovani della zona, ma proprio questa caratteristica permette la realizzazione di dinamiche interne che possono assumere i caratteri di promozione del territorio: i Centri di Aggregazione vanno sempre più intesi cioè come spazi a gestione parallela dove potere attivare modelli di relazione positiva (da una parte l'istituzione per il tramite degli animatori, dall'altra gli stessi giovani) ed attività di specifico interesse giovanile.
- **PARTECIPAZIONE:** qualsiasi processo di empowerment non può prescindere da un alto livello di partecipazione alle scelte di politiche territoriali; occorre tuttavia continuare la riflessione sugli strumenti della partecipazione, vista la scarsa rispondenza in questo senso delle vecchie formula come Forum dei Giovani e delle Aggregazioni Giovanili o consulte varie.
- **INFORMAZIONE:** lo sportello Informagiovani rappresenta qualcosa di molto importante per la Città di Ancona; Il servizio informagiovani risponde alle esigenze di conoscenza di dati, notizie e informazioni legate alla gestione delle "scelte di vita" e perciò particolarmente importanti per le fasce di popolazione giovanile. Informagiovani vuole rispondere alla richiesta di una informazione "oggettiva", non elaborata rispetto ad esigenze di tipo elettorale o commerciale, una informazione "pubblica" che garantisce la parità di accesso a tutte le tipologie di informazione, non soltanto quelle considerate più "corrette" rispetto a un dato momento politico e sociale. Ma a fianco a questa esigenza informativa primaria se ne sviluppa un'altra che va con questa di pari passo: l'esigenza di un orientamento all'interno del mondo dell'informazione, orientamento che presuppone una presa in carico da parte dell'operatore di una istanza portata dal cliente, egli stesso portatore di una propria cultura, di una propria storia, di un proprio curriculum. In questo senso Informagiovani non risponde soltanto a istanze socialmente più "drammatiche" come la ricerca della prima occupazione o la ricerca del lavoro dopo un licenziamento, ma assolve ad una funzione più complessiva, prendendo in carico, ad esempio, le istanze più avanzate come quelle di un progressivo miglioramento della condizione lavorativa, la qual cosa passa, è evidente, anche attraverso un orientamento complessivo del cliente rispetto alle offerte formative del territorio. Inoltre oggi l'informazione, soprattutto quella che può produrre per i giovani opportunità di crescita culturale e esperienze formative e professionali, è sempre più legata a temi internazionali e non è certamente sufficiente lo smodato utilizzo delle reti virtuali per venire a capo di questioni più direttamente legate all'uso e alla ritenzione di informazioni. Il bisogno dei giovani di trovare dei riferimenti professionali che rispondano alle esigenze di informazione e orientamento è dimostrata dal numero sempre crescente di richieste, alcune delle quali anche molto specifiche, che pervengono quotidianamente.
- **MOBILITA':** gli scambi giovanili internazionali rappresentano un ottimo ambito di socializzazione internazionale, dando altresì possibilità di esperienze in Italia ed all'estero a basso costo; gli scambi giovanili internazionali sono progetti che

promuovono la mobilità giovanile attraverso scambi socioculturali tra gruppi di giovani e sono aperti a ragazzi e ragazze di età compresa tra i 15 e i 25 anni. Si tratta di soggiorni in compagnia di gruppi di coetanei provenienti da vari paesi europei e con la guida di uno o più animatori, all'estero o in Italia. Lo scopo è quello di incentivare la cooperazione tra i giovani di tutta Europa e di superare le barriere linguistiche e culturali, creare una identità di gruppo tra i partecipanti italiani e stranieri, responsabilizzare al massimo i giovani partecipanti, costruire sinergie culturali e linguistiche, vivere in ambienti naturali con rispetto e armonia, premettere ai giovani di sentirsi parte di una Europa unita. In una iniziativa di scambio, la cui durata può variare tra 1 e 3 settimane, gruppi di giovani provenienti da differenti paesi si incontrano per realizzare un programma comune, ed hanno così la possibilità di confrontarsi e discutere su temi diversi e di acquisire conoscenze dirette sui rispettivi paesi di appartenenza. Nel corso del progetto di scambio, i giovani vengono invitati da una organizzazione che li ospita in strutture residenziali (ostelli, campeggi, residence ecc.) e realizzano un programma precedentemente definito tra tutte le organizzazioni partner. Gli scambi giovanili internazionali sono vere e proprie "esperienze di vita" che, sebbene di breve durata, segnano molto spesso in maniera indelebile la crescita e lo sviluppo personale dei giovani partecipanti, ed è per questo che tali attività vengono considerate "educazione non formale" secondo la definizione che ne dà la Comunità Europea.

- CREATIVITA' - ESPRESSIVITA': altra caratteristica della condizione giovanile (e dei bisogni ad essa collegati) è la peculiare necessità di espressione da realizzare attraverso canali, tecniche e linguaggi differenziati; in questo senso si colloca l'attività di rete tra le Amministrazioni Comunali all'interno del Circuito Giovani Artisti Italiani che ha l'obiettivo del sostegno e della promozione di giovani artisti. Accanto a queste attività c'è comunque la continua promozione di eventi e manifestazioni, e la realizzazione di spazi ed opportunità di espressione, al di là dei contenuti artistici, secondo le specifiche richieste che provengono dal territorio stesso
- LAVORO: pur non essendo di stretta competenza dell'Ente Locale l'individuazione di strategie occupazionali, è possibile in ogni caso intervenire sia sul versante della consulenza che su quello del contatto tra offerta e domanda di lavoro, anche qui in stretta connessione ed in ottica di economia di scala con le altre agenzie territoriali competenti in questo settore. Se è vero che rispetto alla formazione ed all'orientamento professionale, così come naturalmente anche allo sviluppo delle opportunità lavorative, è preposta una serie di Enti ed Istituzioni pubbliche e private per cui spesso le specifiche funzioni in carico ad ognuna di esse risulta di difficile individuazione, è pur vero che la possibilità di attivare servizi ed iniziative efficaci passa necessariamente attraverso un patto collaborativo tra i vari soggetti; è per questo che risulta non solo opportuno, ma assolutamente necessario, attivare relazioni privilegiate con chi ha titolarità di intervento nel territorio in questi settori. Non è possibile limitarsi alla stipula di protocolli di intesa tra enti, ma realizzare fattivamente iniziative dove ognuno concorre per le proprie competenze e possibilità: in questo senso, perciò, appare prioritario il rapporto con l'Agenzia per l'Impiego Marche, in grado di fornire una serie di informazioni e servizi anche agli altri enti e perciò assolutamente fondamentale per lo sviluppo di qualsiasi programma di intervento sui giovani.

La rilettura del Progetto Giovani passa quindi attraverso l'analisi del territorio in termini di individuazione di nuove priorità e linee di intervento, non dimenticando tutto quello che già è stato realizzato e che esiste tuttora nel territorio, ma individuando nuove specificità; appare in tutta la sua evidenza come le linee di intervento definite dalla sperimentazione del Piano Locali individuate dal Ministero e tutto il lavoro del primo anno vanno ad intercettare in maniera trasversale queste 5 linee di intervento.

Inoltre dall'analisi dell'insieme dei mutamenti della condizione giovanile nella nostra città, della rilevazione e analisi dei bisogni, dagli specifici input derivanti dal Ministero tramite Anci, dal

processo di riflessione apertosi tra i vari operatori e decision makers, dal primo anno di sperimentazione emergono preponderanti alcune priorità da dare alle azioni di politiche giovanili nel territorio.

Delle tre linee di azione indicate dai documenti di programmazione dei Piani (Accesso al credito, accesso al lavoro, accesso alla casa) il primo è sembrato meno importante per il nostro contesto territoriale; infatti, come analizzato nella parte introduttiva relativamente al quadro socio economico, la nostra città è a forte prevalenza terziaria con un livello di disoccupazione piuttosto basso; e del resto le pur cospicue risorse previste dal finanziamento del piano non sembrano comunque sufficienti per l'attivazione di significative politiche di sostegno al credito, non emergendo nemmeno in maniera rilevante la difficoltà di accesso al credito come elemento problematico per gli stessi giovani.

Ben diversa la questione, invece, per quello che riguarda le altre due linee di intervento, che già da tempo erano sembrate ambiti di interesse rilevante per possibili programmazioni specifiche, ed infatti le opportunità di sviluppo organizzativo e finanziario legate al Piano possono consentire un loro sviluppo atteso da tempo.

Quindi si è deciso di intervenire nel settore della facilitazione all'accesso alla casa e al lavoro, con la specificazione che si intende utilizzare la già cospicua mole di risorse presenti nel territorio, in particolare i servizi di informazione e orientamento per giovani, che già si relazionano con numerosi giovani del territorio e che, attraverso l'approfondimento della loro operatività in questi settori possono aiutare a raggiungere gli obiettivi posti dal Piano.

Il secondo anno ci si concentrerà maggiormente sulla definizione di possibili percorsi di autonomia che quindi spaziano tra accesso e/o riqualificazione al lavoro e la ricerca della propria abitazione e che perciò determinano una costante sovrapposizione dei due aspetti.

Quello che occorre, in questo secondo anno di sperimentazione del PLG, è portare a compimento quanto iniziato e specificare alcune azioni indirizzate soprattutto a dei beneficiari diretti.

In sintesi:

- sviluppo dell'informazione consulenza: in termini di ulteriore approfondimento del livello quantitativo e qualitativo dei servizi di informazione e orientamento su tali questioni specifiche
- sviluppo delle competenze e opportunità di distribuzione di dati e informazioni per via telematica (processo che segue da vicino lo sviluppo di competenze complessivo degli utenti e la necessità di utilizzare strumentazioni tecnologiche per la loro diffusione), con l'obiettivo quindi di ridurre il digital gap.
- Sviluppo di una nuova cultura dell'abitare (oltre alle informazioni su come e dove abitare, sulle opportunità e facilitazioni esistenti, ci si vuole chiedere se esiste un modo "diverso" di abitare che possa consentire un più facile accesso all'abitazione da parte dei giovani) e soprattutto sviluppo di possibili "modelli" reiterabili di autonomia abitativa.

### **3.2 Il sistema di connessioni locali**

Il Piano Locale Giovani va ad inserirsi all'interno di un contesto di dinamiche relazionali tra vari soggetti organizzativi già piuttosto delineato, anche grazie al lavoro svolto nella prima annualità.

Le reti di riferimento su aspetti generali e particolari delle attività di Politiche Giovanili sono di vario genere e sono sia di tipo istituzionale (adesione ad associazioni, partecipazione a tavoli di lavoro ecc.) che invece meno formalizzate (reti di contatto e comunicazione con l'utenza, con altri operatori, con altri servizi ecc.).

Di seguito si prova a tracciare una sorta di sintesi della rete di contatti già attiva:

- Associazione per il Circuito Giovani Artisti Italiani (per la descrizione delle attività si rimanda al paragrafo 2.4): le attività dell'Associazione comportano un lavoro di rete tra le varie Amministrazioni che ne fanno parte (circa 40, la maggior parte delle quali sono Amministrazioni Comunali), la qual cosa comporta una relazione diretta con molti operatori di altre città, all'interno di un protocollo di funzionamento strutturato; inoltre l'attività di sostegno alla creatività giovanile comporta la realizzazione di un Archivio Locale Giovani Artisti che, anch'esso attraverso protocolli di funzionamento strutturati, consente un rapporto diretto e costante con i giovani artisti iscritti. Le varie attività comportano inoltre la costituzioni di reti di relazione anche con soggetti esterni, che nascono e vivono con l'obiettivo della realizzazione di un'iniziativa, come ad esempio Gemine Muse, che prevede la realizzazione in contemporanea in musei di molte città italiane ed europee di mostre di giovani artisti.
- Biennale dei Giovani Artisti d'Europa e del Mediterraneo: anche questa rete di soggetti (pubblici e privati) che ha l'obiettivo di realizzare la Biennale, consente anche un costante scambio relazionale sia tra i vari soggetti che ne fanno parte, sia con i soggetti che sono interessati a tali tematiche; accade spesso, infatti, che soggetti aderenti sviluppino partnership parallele che realizzano iniziative ulteriori
- Rete Eurodesk (per la descrizione delle attività si rimanda al paragrafo 2.4); tra le varie funzioni della rete, una delle più importanti è proprio lo scambio di idee, esperienze e consigli tra i vari operatori degli sportelli italiani e internazionali
- Rete SYN Marche: la rete persegue in particolare due obiettivi: il primo è l'avvio ed il consolidamento di sinergie e relazioni durevoli tra i network comunitari nelle Marche per rafforzare l'impatto e la ricaduta di iniziative e attività sul territorio marchigiano; l'altro è la promozione di un'immagine comune dei network comunitari presenti in regione potenziando la visibilità esterna delle reti stesse nel loro insieme. La rete è composta dai referenti locali delle reti comunitarie.
- Servizio Volontario Europeo: in collaborazione con il Circolo Africa (Associazione con sede ad Ancona) si inviano e si ospitano giovani volontari con progetti realizzati ai sensi dell'Azione 2 del programma comunitario "Youth in Action"; anche in questo caso esiste una rete di organizzazioni a livello internazionale per la definizione delle partnership.
- Scambi Giovanili Internazionali: anche in questo caso si è costruita, nel corso degli anni di attività, una rete estesa di relazioni nazionali e internazionali per la definizione delle partnership.
- Coordinamento Provinciale Politiche Giovanili: è un coordinamento, previsto dalla L.R. 46/95 che ha appunto l'obiettivo di coordinare le azioni di politiche giovanili nella Provincia e fornire supporto a Comuni e Associazioni per la presentazioni dei progetti per la richiesta di finanziamento prevista dalla stessa legge regionale.
- Coordinamento Regionale Informagiovani: anche questa è una struttura prevista dalla L.R. 46/95
- Ambito Sociale, anche questa struttura consente la determinazione di rapporti di relazione con molteplici soggetti territoriali, per la definizione del Piano Sociale di Zona che contiene anche il Piano Giovani di ambito.

A queste reti, di tipo più istituzionale, si affiancano numerose reti (formali ed informali) che contribuiscono alla complessiva costruzione delle azioni di politiche giovanili nel territorio.

Può essere ricordata, in questa sede, l'attività del Tavolo della Pace (struttura inter assessorile per la promozione di azioni e iniziative per lo sviluppo della pace e della gestione dei conflitti), il tavolo delle Tossicodipendenze (composto da soggetti pubblici e privati per la realizzazione di azioni di coordinamento del campo dell'uso e abuso di sostanze), la rete dei centri di Aggregazione Giovani (composta da rappresentanti dei centri della Regione e che ha, ad esempio, prodotto un "manifesto" dei Centri).

Sul tema specifico dell'abitazione (e rispetto all'obiettivo della costruzione e diffusione di un nuovo modello di cultura dell'abitazione) è stato costruito un tavolo di confronto ad hoc composto

da vari soggetti tra cui i rappresentanti delle associazioni degli inquilini, dei proprietari, dell'Agenzia Casa ecc. e andranno ricercate collaborazioni trasversali al modo associativo e di quanti possano essere interessati al tema, anche in via personale.

Quanto verrà realizzato durante la seconda annualità, in particolare rispetto al tema della autonomia abitativa, vuole anche dimostrare quanto azioni su questo tema siano non solo possibili ma anche e soprattutto efficaci e, per tale motivo, degne di interesse anche da parte di soggetti con i quali è possibile creare partnership virtuose (sponsor. Istituti di Credito ecc.).

### **3.3 Il processo di promozione della partecipazione giovanile**

Sembra superfluo sottolineare l'esigenza di condividere il percorso di elaborazione e implementazione del Piano Locale, anche per questa seconda annualità, con gli stessi giovani del nostro territorio; semmai elemento di maggiore difficoltà è rappresentato da quali possano essere le strategie per consentire una reale e dinamica partecipazione dei giovani alle scelte.

In questo secondo anno si individuano alcune azioni che sinteticamente sono:

- Consiglio Comunale Aperto sul tema del Piano Locale Giovani, da tenersi in due sedute, la prima in occasione della presentazione della bozza di Piano, la seconda nella annualità successiva, come consuntivo di prima fase e programmatico della seconda fase
- Sito internet: uno spazio dedicato allo sviluppo delle azioni innovative previste dal Piano che possa contenere anche uno spazio di confronto con i giovani stessi
- Social Network: si prevede di utilizzare i social network all'interno dei quali è operativo Informagiovani, per condividere e promuovere (a tutti i livelli, dalla fase di ideazione a quella di promozione e realizzazione) le varie fasi del PLG
- Forum Giovani: si ipotizza di rivitalizzare il forum quale momento di confronto e condivisione in tema di politiche giovanili

## Capitolo 4. La programmazione delle azioni

### SCHEDA DI AZIONE PIANO LOCALE GIOVANI

Ente titolare: COMUNE DI ANCONA..... Anno 2009

Tipologia:  Azione diretta  Azione di sistema

<b>Titolo dell'azione</b>	<i>Progetto pilota: Concorso per contributi alle migliori idee sulla autonomia abitativa</i>
<b>Priorità di riferimento nel PLG (strategia a cui si riferisce)</b>	<b>promozione della coabitazione e più in generale dell'autonomia abitativa</b>
<b>Descrizione sintetica dell'azione</b>	<p>L'intervento consiste essenzialmente nella realizzazione di un concorso di idee al quale saranno chiamati a partecipare i giovani cittadini residenti o dimoranti nella nostra città: dovranno presentare un progetto di "autonomia abitativa", nel senso che dovranno dare corpo, oppure idea, a una propria uscita dalla famiglia di origine generando una propria autonomia attraverso una idea innovativa che consenta anche la riproducibilità dell'idea stessa (ad esempio la coabitazione con pari, ma anche interventi per l'abbattimento dei costi, il trasporto ecc.)</p> <p>Non sarà la realizzazione di un contributo una tantum e 'gratuito'; infatti, oltre ai requisiti che saranno previsti per la partecipazione, l'intervento prevede la partecipazione attiva dei candidati che dovranno impegnarsi a corrispondere il contributo con il proprio servizio ad attività socialmente e collettivamente utili per la società e per il territorio (una prima ipotesi potrebbe essere quella di contribuire alle attività promozionale e di servizio relative ai contenuti di questo stesso progetto; in secondo luogo alle attività legate a settori e politiche sensibili della realtà del territorio del Comune di Ancona, utilizzando queste risorse per supportare servizi dedicati a giovani, anziani, infanzia, fasce deboli in generale) oppure portando contributi significativi in ordine all'originalità e alla replicabilità di una propria soluzione di autonomia abitativa da realizzare nel territorio comunale.</p>
<b>Territorio di riferimento</b>	Comune di Ancona
<b>Obiettivi/esiti atteso</b>	<p>L'obiettivo generale è quello di attivare e sostenere un network articolato e canali di comunicazione mirati allo scambio di esperienze e informazioni sensibilizzando e coinvolgendo i giovani che hanno vissuto esperienze di coabitazione o che sono interessati a tale esperienza, aiutandoli a essere soggetti attivi e consapevoli nei confronti della scelta dell'autonomia abitativa.</p> <p>Obiettivo secondario è quello di trasferire risorse economiche a favore dell'autonomia abitativa giovanile.</p>
<b>Target di riferimento (tipologia e principali caratteristiche dei soggetti target)</b>	Giovani fino a 29 anni

<b>Fasi e tempi di sviluppo (cronoprogramma)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposizione dei dettagli dell'intervento: settembre 2009 – ottobre 2009</li> <li>- individuazione di un network di supporto all'iniziativa novembre 2009 – gennaio 2010</li> <li>- realizzazione del bando di partecipazione al progetto: fine febbraio 2010</li> <li>- realizzazione e supporto all'iniziativa: aprile 2010</li> </ul>
<b>Soggetto gestore dell'azione (chi gestisce la realizzazione)</b>	Comune di Ancona
<b>Enti e organizzazioni coinvolti (connessioni con altri programmi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res (gestore servizio Informagiovani)</li> <li>- associazione inquilini e piccoli proprietari</li> <li>- gruppo giovani interessati alla progettazione dell'azione</li> </ul>
<b>Referente operativo responsabile dell'azione</b>	<p>Dott. Marco Brutti, Comune di Ancona, Servizio Politiche Giovanili, via Fanti 9, 60100 Ancona  Tel.: 071 2222453  Fax 071 2222492  e-mail <a href="mailto:marco.brutti@comune.ancona.it">marco.brutti@comune.ancona.it</a>  <a href="http://www.anconagiovane.it">www.anconagiovane.it</a></p>
<b>Procedura amministrativa (principali strumenti amministrativi per l'attuazione dell'azione)</b>	Bando pubblico con selezione da parte di una commissione di esperti
<b>Risorse per l'azione</b>	Risorse economiche: € 80.000,00
<b>Indicatori di valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- numero soggetti contattati per la promozione</li> <li>- numero progetti pervenuti</li> <li>- numero azioni di promozione territoriale susseguenti alla erogazione dei contributi</li> </ul>

**SCHEDA DI AZIONE PIANO LOCALE GIOVANI**

**Ente titolare:** COMUNE DI ANCONA      **Anno** 2009

**Tipologia:**     Azione diretta                       Azione di sistema

<b>Titolo dell'azione</b>	<i>Abitazione e lavoro: un aiuto dalle nuove tecnologie</i>
<b>Priorità di riferimento nel PLG (strategia a cui si riferisce)</b>	Considerata l'importanza ormai imprescindibile di internet la struttura tecnologica che permette di sfruttare al meglio le strutture (in merito a ottimizzazione delle risorse fisiche disponibili) è senz'altro quella del wi-fi che permetta di accedere ai servizi della rete a chiunque. Questa azione è direttamente collegabile alla prima annualità e ne rappresenta l'esecuzione finale.
<b>Descrizione sintetica dell'azione</b>	L'azione consiste nella realizzazione di una rete per la navigazione internet gratuita, attiva tutti i giorni, 24 ore su 24; il sistema è caratterizzato da una piena compatibilità con qualsiasi strumento possa essere usato per attivare la connessione (quindi non solo computer ma anche palmari o telefono cellulari); tale sovrastruttura tecnologica è accompagnata da un processo di orientamento e assistenza da parte degli operatori.
<b>Territorio di riferimento</b>	Comune di Ancona, zona presso locali Informagiovani
<b>Obiettivi/esiti atteso</b>	<p>l'allestimento di una "wi-fi zone" all'interno e nei primi spazi esterni all'Informagiovani sopperisce in maniera efficiente ed efficace all'esigenza di avere una connessione alla rete gratuita e fruibile in qualsiasi momento al centro della città. La disponibilità della rete favorirebbe anche l'afflusso di persone negli spazi dell'Informagiovani ed in quelli esterni potrà essere allestito uno spazio di informazione self-service e temporanea (sulla falsa riga dei cd <i>temporary store</i> già in voga nel mondo del commercio). Questo per essere ancora più aderenti alle esigenze 'frammentate' dei giovani senza per questo perdere in termini di contenuti e di stile educativo (intendendo con questo la modalità di intervento del PLG teso alla promozione dell'autonomia dell'individuo)</p> <p>L'obiettivo generale dell'azione parte dalla consapevolezza che la conoscenza è un bene pubblico globale e va di pari passo con un mondo che deve essere aperto e disponibile per chi vuole conoscere, diffondere nuove idee e informazioni, produrre sapere condiviso (ne sono sintomo parole anche come <i>open source</i> e software libero). Le enormi possibilità della rete, la sua ricchezza, possono essere ben utilizzate solo se vengono rimossi gli ostacoli al pieno sfruttamento delle sue potenzialità. Il sapere libero e diffuso fa tutt'uno con la democrazia: la conoscenza, dunque, come fondamento della decisione democratica e del controllo diffuso.</p>

<b>Target di riferimento (tipologia e principali caratteristiche dei soggetti target)</b>	Giovani residenti (anche stranieri e studenti) nel Comune di Ancona.
<b>Fasi e tempi di sviluppo (cronoprogramma)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individuazione delle esigenze tecniche: maggio 2009</li> <li>- procedure per la realizzazione pratica della struttura tecnica: giugno/luglio 2009</li> <li>- inaugurazione della nuova struttura e del servizio correlato: settembre/ottobre 2009</li> </ul>
<b>Soggetto gestore dell'azione (chi gestisce la realizzazione)</b>	Comune di Ancona
<b>Enti e organizzazioni coinvolti (connessioni con altri programmi)</b>	Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res (gestore servizio Informagiovani)
<b>Referente operativo responsabile dell'azione</b>	Dott. Marco Brutti, Comune di Ancona, Servizio Politiche Giovanili, via Fanti 9, 60100 Ancona Tel.: 071 2222453 Fax 071 2222492 e-mail <a href="mailto:marco.brutti@comune.ancona.it">marco.brutti@comune.ancona.it</a> <a href="http://www.anconagiovane.it">www.anconagiovane.it</a>
<b>Procedura amministrativa (principali strumenti amministrativi per l'attuazione dell'azione)</b>	
<b>Risorse per l'azione</b>	Risorse economiche: € 80.000,00
<b>Indicatori di valutazione</b>	Numero utenti in navigazione Numero utenti coinvolti in percorsi di formazione e orientamento (riduzione digital gap)

**SCHEDA DI AZIONE PIANO LOCALE GIOVANI**

**Ente titolare:** COMUNE DI ANCONA      **Anno** 2009

**Tipologia:**     Azione diretta                       Azione di sistema

<b>Titolo dell'azione</b>	<i>Guida informativa sull'autonomia abitativa</i>
<b>Priorità di riferimento nel PLG (strategia a cui si riferisce)</b>	La strategia che soggiace l'azione è quella di creare strumenti formativi e informativi sul tema dell'autonomia abitativa che consentano di diventare ed essere riconosciuti come soggetto di prioritaria importanza sul territorio
<b>Descrizione sintetica dell'azione</b>	<p>Verrà realizzata (stampa e formato digitale aggiornabile) una guida che possa servire come strumento di informazione e supporto di orientamento alla scelta di andare a vivere da soli. La guida verterà soprattutto sulle modalità di locazione e di acquisto, sui servizi sul territorio, sulle agevolazioni, sulle modalità diverse e innovative di creare la propria autonomia abitativa.</p> <p>La guida verrà distribuita sul territorio utilizzando anche il gazebo promozionale con il quale organizzare dei punti di distribuzione 'istantanea' in luoghi significativi della città; non si tratterà di un'operazione di distribuzione massiccia e indifferenziata ma anche qui si cercherà di realizzare una distribuzione mirata e orientata nella quale si abbia una certa sicurezza che il prodotto finale possa non solo arrivare al giusto pubblico ma anche essere utilizzata al pieno delle sue potenzialità. Verranno inoltre realizzati workshop e incontri pubblici.</p> <p>La guida avrà anche un momento di lancio con una presentazione pubblica che funga da primo impatto per la promozione della stessa. Oltre a questo sarà sempre disponibile una versione elettronica consultabile e scaricabile gratuitamente da internet.</p>
<b>Territorio di riferimento</b>	Comune di Ancona
<b>Obiettivi/esiti atteso</b>	Obiettivo è quello di creare un pubblico informato sulle questioni dell'autonomia abitativa e promuovere e stimolare nuove forme di abitazione 'in proprio' offrendo il giusto e corretto supporto informativo ed orientativo.
<b>Target di riferimento (tipologia e principali caratteristiche dei soggetti target)</b>	Giovani residenti (anche stranieri e studenti) nel Comune di Ancona.
<b>Fasi e tempi di sviluppo (cronoprogramma)</b>	agosto 2009: fine stesura della guida settembre 2009: produzione e stampa della guida ottobre / dicembre 2009: lancio e distribuzione gennaio-marzo gazebo workshop e incontri
<b>Soggetto gestore dell'azione (chi gestisce la realizzazione)</b>	Comune di Ancona

<b>Enti e organizzazioni coinvolti (connessioni con altri programmi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res (gestore servizio Informagiovani)</li> <li>- associazione inquilini e piccoli proprietari</li> <li>- gruppo giovani interessati alla progettazione dell'azione</li> <li>- Provincia e Regione</li> </ul>
<b>Referente operativo responsabile dell'azione</b>	Dott. Marco Brutti, Comune di Ancona, Servizio Politiche Giovanili, via Fanti 9, 60100 Ancona Tel.: 071 2222453 Fax 071 2222492 e-mail <a href="mailto:marco.brutti@comune.ancona.it">marco.brutti@comune.ancona.it</a> <a href="http://www.anconagiovane.it">www.anconagiovane.it</a>
<b>Procedura amministrativa (principali strumenti amministrativi per l'attuazione dell'azione)</b>	
<b>Risorse per l'azione</b>	Risorse economiche: € 80.000,00
<b>Indicatori di valutazione</b>	Numero copie distribuite Numero incontri pubblici di promozione della guida Analisi di customer satisfaction

## **Capitolo 5. La programmazione delle azioni di sistema**

La seconda annualità del PLG di Ancona non prevede la realizzazione di specifiche azioni di sistema; tuttavia l'insieme di relazioni e connessioni attivate fin dalla prima annualità continua ad essere implementato.

## Capitolo 6. La programmazione delle risorse finanziarie

Le risorse finanziarie legate al Piano Locale Giovani per la seconda annualità sono determinate dalla quota di co-finanziamento ministeriale pari a € 120.000,00 e dalla quota di co-finanziamento di bilancio del Comune di Ancona per € 120.000,00.

Il piano economico per la realizzazione delle azioni previste per la seconda annualità è il seguente:

- Beneficiari	€	30.000,00
- Promozione	€	20.000,00
- Terze parti (personale cooperativa)	€	113.000,00
- Materiali di consumo	€	3.000,00
- Personale interno	€	48.000,00
- viaggi, missioni, rimborsi	€	2.000,00
- Generali	€	24.000,00
TOTALE	€	240.000,00

# Capitolo 7. Comunicazione del Piano Locale Giovani

## 7.1 Le strategie di comunicazione *(a cura della Coop. Nuova Ricerca Agenzia Res)*

Nel campo dell'analisi organizzativa è cresciuta negli ultimi decenni l'attenzione e l'approfondimento del sistema di comunicazione. Ne sono derivate elaborazioni di strategie e strumentazioni ad hoc. Ne accenniamo a due: Piano di comunicazione e CRM.

Il Piano di comunicazione è un dispositivo che consente di programmare e gestire le azioni di comunicazione per il raggiungimento di specifici obiettivi strategici e di comunicazione di una organizzazione. Al piano di comunicazione è possibile imputare specifiche finalità, quali la dimensione strategica, l'implementazione delle proprie politiche pubbliche, l'adozione di una comunicazione integrata (mix tra comunicazione interna e verso l'esterno), l'incentivazione e la costruzione di relazioni bidirezionali tra l'organizzazione e i suoi pubblici di riferimento. Si tratta di relazioni consapevoli e costanti nel tempo, non casuali o episodiche, finalizzate alla co-produzione di senso e significati nello scambio comunicativo tra l'ente e i suoi destinatari.

Per la stesura di un piano di comunicazione si possono individuare due passi metodologici fondamentali da intraprendere:

- la progettazione strategica, che consiste nell'identificazione degli obiettivi strategici dell'amministrazione, nell'analisi del contesto interno ed esterno all'organizzazione coerentemente agli obiettivi previsti e nell'individuazione degli attori coinvolti e dei destinatari delle diverse azioni di comunicazione previste
- la progettazione operativa, che consiste nella traduzione degli obiettivi strategici individuati in obiettivi di comunicazione e nella scelta degli strumenti e delle attività più idonee al raggiungimento degli obiettivi di comunicazione.

Fondamentale diventa ovviamente la fase di implementazione, che significa tradurre il piano di comunicazione in risultato concreto per l'amministrazione. Ne è presupposto indispensabile la chiara distribuzione dei compiti e delle responsabilità all'interno dell'organizzazione, oltre che una precisa programmazione dei tempi di realizzazione; occorre in sintesi definire "chi si fa carico di quali aspetti" (organizzazione) e "quando"(tempistica). L'implementazione è accompagnata e seguita dalla fase di valutazione, che raccoglie e assume informazioni utili sullo stato di attuazione dei processi, per cercare di capire lo stato di realizzazione delle attività previste in fase di pianificazione, verificare i risultati ottenuti, l'impatto e gli effetti sul contesto di azione del piano.

Nel suo piccolo un servizio come l'Informagiovani, rivolto a target mirati di utenti ma anche collante di comunicazione pubblica in quanto spazio e luogo aperto di informazione di servizio, potrebbe rappresentare uno spazio di sperimentazione e verifica dell'applicazione di una strategia e di un Piano di comunicazione, attraverso specifiche azioni di informazione ed aggiornamento ed azioni di coinvolgimento rivolte all'utenza, attività di collaborazione e di co-gestione con altri servizi, prodotti o azioni comunicative per finalità pubbliche.

Il CRM, acronimo di Citizen Relationship Management coniato per il settore della Pubblica Amministrazione, indica l'insieme degli strumenti e delle procedure per la gestione dei rapporti con l'utenza/cittadinanza ed è uno strumento di grande importanza per rendere i cittadini il più possibile partecipi alla gestione della cosa pubblica.

Al di là delle tecniche utilizzate permette all'organizzazione o ad un servizio, in piccolo, di ottenere dati e informazioni preziose per personalizzare i servizi, per renderli sempre più vicini alle esigenze degli utenti, per aumentarne il valore e, spesso, per anticiparne i bisogni futuri.

Una modalità di applicazione di tale orientamento può essere direttamente individuato in attività-chiave quali l'ascolto diretto e la customer satisfaction, che di fatto è una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici per comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, uscendo così dalla propria autoreferenzialità.

L'adozione di un sistematico orientamento alla soddisfazione del cliente pare necessaria per rispondere in modo sempre più adeguato alle sue esigenze e, di conseguenza, "garantire" il successo e l'utilità del servizio.

Da qui è possibile progredire e procedere verso un livello qualitativo di conoscenza del proprio pubblico e utenza di riferimento e in tal modo affinare l'attenzione e l'ascolto per poter cogliere "ciò che i cittadini hanno da dire" in ogni possibile occasione di contatto che si presenta loro, sia nelle forme dirette di dialogo che in quelle mediate (indagini, interviste, questionari, focus group, ecc).

## **7.2 Le azioni di comunicazione del Piano Locale Giovani**

Costruire una strategia di informazione/comunicazione per target mirati e diversificati implica una attenzione costante all'utenza e alla sua varietà e mobilità di interessi e una organizzazione pronta ad assecondare la scelta di maggior cura e fidelizzazione della relazione con l'utente stesso.

In questa fase non è perciò possibile predeterminare in maniera precisa gli strumenti e i contenuti delle singole azioni di diffusione nel territorio delle informazioni legate all' allo sviluppo del Piano Locale Giovani; tuttavia è prevedibile che una serie di strumenti "basilari" saranno utilizzati, soprattutto nella fase di start up del progetto stesso.

In particolare grande importanza verrà data a strumenti informatici (siti internet già esistenti come il sito del Comune di Ancona, il sito del Servizio Politiche Giovanili, il Blog della Rete Provinciale degli Informagiovani, newsletter ecc.).

Non mancheranno prodotti cartacei (depliant, flyer, manifesti ecc.) e approfondimenti a mezzo stampa grazie alla collaborazione del giornale del Comune di Ancona, la collaborazione con Urlo (periodico locale che si rivolge a un target specificamente giovanile), la collaborazione con le testate giornalistiche locali.

S cercherà inoltre il coinvolgimento delle reti televisive e radiofoniche locali.

## Capitolo 8. Sistema di verifica, monitoraggio e revisione del PLG

Il processo di valutazione contiene l'obiettivo di osservare e valutare il sistema degli interventi posti in essere sul territorio rispetto ad una serie predefinita di criteri, in modo da avere la possibilità di comprendere nel migliore dei modi il rapporto tra le azioni dei servizi e i criteri stessi. E se viene espressa, nel contempo, una qualità adeguata. Obiettivo del monitoraggio e della valutazione è inoltre quello di individuare costantemente le dimensioni critiche dei servizi stessi e fornire materiale di riflessione che possa essere utilizzato per la "comunicazione pubblica" dei servizi da un lato e per l'attivazione di azioni correttive e di miglioramento dall'altro.

### 8.1 Il sistema della valutazione

Il sistema valutativo utilizzato vuole possedere un carattere incrementale, vuole cioè incrementare se stesso, e non essere legato a parametri predefiniti, attraverso il parere e il contributo dei vari stakeholders che circuitano intorno ai servizi stessi. Così come già precisamente delineato nel progetto di funzionamento del Servizio Informagiovani (a cura della Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res) che qui viene completamente recepito almeno in questa parte, "...alla base di questa metodologia viene posto l'assunto che il servizio deve esprimere una qualità contestuale, non valida comunque e ovunque, ma soddisfacente rispetto al contesto sociale e comunitario nel quale i servizi vengono operati. Una qualità che viene situata, quindi, anche nel contesto culturale e sociale di riferimento, dimostrando come le attese e le necessarie caratteristiche del servizio possano essere anche molto differenti a seconda di differenti contesti."

Tutta la parte relativa al processo valutativa contenuta nel citato progetto di funzionamento può ben attanagliarsi anche al complessivo Piano Locale Giovani e per questo se ne riporta la parte essenziale: "...per fare tutto questo verranno utilizzati strumenti differenti finalizzati alla condivisione dei sistemi lettori che i differenti stakeholder detengono: in particolare rispetto all'utenza si prevede l'utilizzo di questionari chiusi di soddisfazione e di interviste strutturate; rispetto invece alle altre tipologie si prevede l'utilizzo di interviste semistrutturate e di focus group. Nel piano specifico vengono individuati i differenti strumenti rispetto ai differenti criteri.

Obiettivi specifici e criteri

Si intende quindi andare ad analizzare i diversi segmenti organizzativi del servizio a partire dagli obiettivi che ciascuno di questi si pone. Rispetto agli obiettivi di servizio si rimanda alla specifica sezione della presente progettazione; in questa si provvede semplicemente alla individuazione dei criteri di riferimento da utilizzare in sede di progettazione della valutazione:

Frequenza giornaliera e periodica;

Fidelizzazione dell'utenza;

Adeguatezza del servizio erogato rispetto alla richiesta;

Completezza delle informazioni;

Conoscenza del servizio da parte degli stakeholder;

Tipologia di utenza;

Ampiezza della rete e tipologia delle relazioni;

Efficienza organizzativa del servizio nelle sue differenti segmentazioni.

Attività da valutare

Differenti sono le tipologie di attività che occorre valutare, sia rispetto ai segmenti operativi dai quali è costituito il servizio complessivo in gara, sia rispetto alle componenti relative a ciascuna parte dei singoli segmenti. In particolare si deve provvedere a valutare:

Attività di erogazione delle informazioni agita tramite lo sportello, la quale comprende una ricerca delle informazioni, una documentazione ed una erogazione vera e propria delle stesse all'utenza. Sono queste differenti componenti che determinano la qualità del servizio complessivo e sono quindi tutte queste, che devono essere indagate e comprese per meglio definire elementi problematici e nodi critici sui quali operare ai fini di migliorare la qualità complessiva del servizio. Su questi elementi incidono in maniera particolare due differenti componenti: quella relativa alla

dimensione organizzativa dello staff che eroga le informazioni; quella relativa alle competenze relazionali degli operatori ed alla loro capacità di comunicare adeguatamente con l'utenza.”

Il sistema di valutazione del Piano Locale Giovani è perciò molto ampio e coinvolge attori differenti a diverso titolo. Ne elenchiamo i soggetti principalmente coinvolti e 'coinvolgibili':

- Utenza
- Servizi e Uffici Comunali (Politiche Giovanili, Servizi Sociali, Servizio Patrimonio, Servizi Scolastici ecc.)
- Cooperative Sociali (che gestiscono Informagiovani e Centri di Aggregazione
- Rete degli Informagiovani della Provincia di Ancona
- Centri per l'impiego
- Mondo del lavoro, inteso sia come impresa che come sistema della formazione
- Scuola e sistema dell'istruzione, per ciò che concerne l'avvio di progetti sperimentali e territoriali

## 8.2 Risorse per la valutazione

La valutazione viene elaborata nelle sue diverse componenti e negli strumenti che la implementano dallo staff operativo del Piano Locale Giovani.

### *Output previsti*

Complessivamente si prevedono i seguenti elementi di carattere generali, nei quali vengono ricomprese le elaborazioni determinate dalle attività di seguito descritte:

- Riunione periodiche con le varie equipe di operatori
- Rilevazioni periodiche utenza
- Report periodici
- Attività di valutazione