

PROGETTO RETE  
INFORMAGIOVANI.  
**RELAZIONI, SINERGIE  
E OPPORTUNITÀ  
PER I GIOVANI  
SUL TERRITORIO.**  
Report Finale



++  
++





#### IL GRUPPO DI LAVORO DI REGIONE LOMBARDIA È:

- **Paolo Cottini**, Dirigente Struttura Politiche Giovanili
  - **Serena Renda**, responsabile attuazione priorità legge politiche giovanili
- 

#### PER ANCI LOMBARDIA HANNO PARTECIPATO AL GRUPPO DI LAVORO:

- **Maria Carmen Russo**, IG di Cremona - Presidente della Consulta e Referente del Tavolo
  - **Luca Pedrazzoli**, IG di Lecco - Vicepresidente della Consulta
  - **Stefano Robbi**, IG di Novate Milanese - Vicepresidente della Consulta
  - **Alessandra Ciccia**, IG di Bergamo
  - **Lucia Coradi**, IG di Sondrio
  - **Rosella Ziglioli**, IG di Cremona - Segretaria della Consulta, che svolgerà funzioni di Segretaria del Tavolo
  - **G. Piera Vismara**, Coordinatrice Dipartimento Giovani, Sport, Cultura e Turismo di ANCI Lombardia
- 

#### IL GRUPPO DI COORDINAMENTO DI POLIS-LOMBARDIA È:

- **Raffaello Vignali**, Direttore Scientifico
  - **Federico Rappelli**, Coordinatore senior di ricerca
- 

#### IL GRUPPO DI LAVORO DI POLIS-LOMBARDIA È:

- **Walter Castelnovo**, Professore associato di Organizzazione Aziendale, Università dell'Insubria
- **Fabrizio Gambaro**, Borsista di Ricerca, Università dell'Insubria
- **Nicola Basile**, Borsista di Ricerca, Università dell'Insubria
  
- **Maria Vittoria Bufali**, SDA Bocconi Fellow
- **Federica Dalponte**, SDA Bocconi Fellow
- **Giovanni Fosti**, Associate Professor of Practice of Governement, Health and Not for profit, SDA Bocconi
- **Elisabetta Notarnicola**, Associate Professor of Practice of Governement, Health and Not for profit, SDA Bocconi
- **Raffaella Saporito**, Associate Professor of Practice of Governement, Health and Not for profit, SDA Bocconi
  
- **Ivana Pais**, Professoressa di sociologia economica, Università Cattolica del Sacro Cuore
- **Simona Bianco**, Psicologa e psicoterapeuta
- **Marta Castigliola**, Psicologa

## Prefazione

Questo progetto nasce ufficialmente nel novembre 2022, a conclusione di un percorso di riflessione avviato già da diversi mesi insieme ad ANCI Lombardia.

È importante sottolineare la data per ricordare che ci collochiamo esattamente al termine di una fase molto difficile per tutto il Paese e in particolare per la Lombardia: quella, cioè, caratterizzata dalla pandemia. Come confermato da tante ricerche e anche dalle indagini svolte da PoliS-Lombardia, i giovani sono coloro che hanno subito in maniera più pesante le restrizioni e le preoccupazioni di quel periodo così drammatico per tutti, ma certamente più faticoso per chi si trova in una fase della vita decisiva: un momento in cui si alternano certezze e paure, scelte fondamentali e bisogno di svago, solitudini e vita di gruppo.

Regione Lombardia, proprio nel 2022, ha approvato una legge dedicata espressamente ai giovani, la L.R. n. 4 "La Lombardia è dei giovani", che contiene diverse previsioni innovative per affrontare in modo coordinato e sistemico il tema strategico delle politiche giovanili.

Tra le azioni da ricordare, va segnalato in questo quadro la costituzione di un Osservatorio regionale sulla condizione giovanile (al quale collabora PoliS-Lombardia) e la sottolineatura (all'art.6) del ruolo svolto dalla rete degli Informagiovani come presidi territoriali in grado di offrire servizi e strumenti a supporto dei giovani tra i 15 e i 34 anni.

Gli Informagiovani non sono un'invenzione recente: affondano le loro radici negli anni passati e da tempo hanno organizzato, all'interno di ANCI Lombardia, una Consulta informagiovani Lombardia, che ha animato molte di queste realtà costituendo, di fatto, un punto di riferimento per la loro rete. Nel novembre 2022 la Regione ha affidato a Polis Lombardia, nell'ambito di una convenzione trilaterale che comprende anche ANCI Lombardia, l'incarico di analizzare e mappare la situazione degli Informagiovani in Lombardia, di verificarne bisogni ed esigenze evolutive e di definire le competenze professionali necessarie agli operatori, immaginando, nel caso, un percorso formativo *ad hoc*.

PoliS-Lombardia ha voluto affrontare il progetto con un approccio multidisciplinare, avendo ben in mente la complessità dei temi in gioco e dei soggetti coinvolti.

Per questo è stato costituito un gruppo di lavoro che ha coinvolto tre Università, ciascuna delle quali portatrice di competenze e approcci metodologici specifici. Ma è stato decisivo anche il dialogo continuo mantenuto con la committenza regionale e con ANCI Lombardia, punto di riferimento essenziale per una corretta interpretazione dei dati e delle informazioni che venivano via via raccolti. Da un lato il percorso ha visto una azione profonda di mappatura dei servizi esistenti sul territorio, svolta dal gruppo che faceva riferimento all'**Università dell'Insubria**, in cui è stato possibile - anche attraverso un'indagine censuaria su tutti i Comuni lombardi - ridisegnare il territorio e la sua copertura.

Dall'altro lato, il lavoro di analisi delle modalità di erogazione dei servizi e delle competenze esistenti all'interno degli Informagiovani, effettuato da **SDA Bocconi** anche con focus e interviste, ha permesso di confermare la varietà degli approcci adottati sul territorio.

Infine, guardando anche alla domanda proveniente direttamente dai giovani, c'è la sezione curata dal **TRAILab dell'Università Cattolica**, che ha adottato una metodologia particolare (quella dei cosiddetti "Future Lab") per fare emergere nell'incontro con ragazze e ragazzi i loro bisogni più profondi, le aspirazioni e, di conseguenza, le richieste di supporto che possono essere veicolate attraverso gli sportelli Informagiovani.

L'esito di questo lavoro, per certi versi, ha sorpreso anche gli stessi autori.

Se l'input iniziale, come si diceva, era individuare un modello e un set di competenze precisi per irrobustire e innovare, laddove è possibile, il servizio Informagiovani, il risultato finale, però, è stato molto diverso. E, come si vedrà dalle pagine del Rapporto, decisamente interessante, sia dal punto di vista scientifico che da quello operativo.

L'evidenza sintetica è che non si può parlare di un unico modello, bensì di molte e diverse modalità per erogare in modo utile ed efficace il servizio. L'Informagiovani cambia in maniera rilevante a seconda delle realtà nelle quali si colloca, ma soprattutto della domanda con la quale si deve confrontare (da qui la necessità di approcci flessibili e diversificati).

Paradossalmente, poi, dall'indagine emerge anche che non vi è necessità di definire delle nuove figure professionali: quelle presenti all'interno degli Informagiovani coprono già la gamma dei bisogni. Quello che serve, semmai, è una rimodulazione delle loro competenze. Una sfida in più per il territorio.

In generale, dunque, questo lavoro di indagine (che si è concluso l'11 dicembre 2023 con un convegno tenuto in Regione Lombardia alla presenza di oltre un centinaio di operatori del settore) non ha dato soltanto risposte, ma, come spesso accade nei lavori di ricerca, ha soprattutto fatto emergere anche nuove domande e nuove questioni, alcune delle quali sono particolarmente cogenti per la Regione e il suo ruolo di governance.

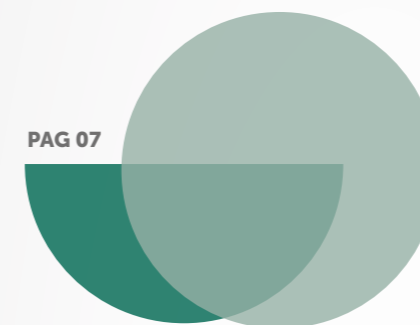
Per citarne una, è emersa la difficoltà ad intercettare i cosiddetti NEET (Not in Education, Employment or Training, ovvero giovani che non studiano, non lavorano e non stanno facendo formazione professionale), che costituiscono una categoria di particolare attenzione per le politiche regionali. Questo target risulta difficile da fotografare e da intercettare, perché si tratta di giovani che spesso si ritengono "attivi" anche se formalmente non sono registrati come tali e quindi non si presentano, in quanto non si sentono rappresentati in questa categoria, agli sportelli che sono a loro dedicati. È quindi necessaria (è uno dei policy advice che escono dal nostro lavoro) una più attenta lettura delle loro reali condizioni.

Da ultimo una nota metodologica e di comunicazione.

Si è deciso di produrre, accanto al classico rapporto di ricerca, anche un volume più snello e graficamente accattivante (che per l'appunto è stato chiamato "smart"), diffuso sia in forma cartacea che digitale. Motivo? Semplice: vorremmo raggiungere un pubblico non necessariamente di "addetti ai lavori".

E vorremmo che queste pagine arrivassero anche, e soprattutto, ai giovani.

PAG 07



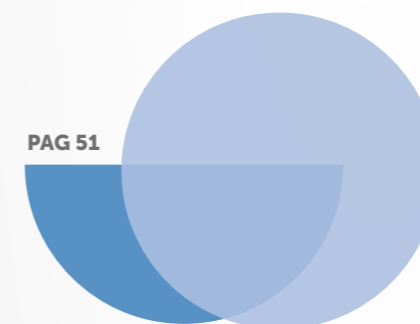
**LO SCENARIO  
DEGLI INFORMAGIOVANI  
IN LOMBARDIA**

PAG 27



**DEFINIZIONE DI UN MODELLO  
ORGANIZZATIVO E DI FIGURE/  
PROFILI PROFESSIONALI  
DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI  
INFORMAGIOVANI IN LOMBARDIA**

PAG 51



**LA PAROLA AI GIOVANI:  
BISOGNI E DESIDERI  
GUARDANDO AL FUTURO**




# LO SCENARIO DEGLI INFORMAGIOVANI IN LOMBARDIA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE  
E DELL'INNOVAZIONE PER IL TERRITORIO

Università degli Studi dell'Insubria

Responsabile scientifico:  
**Walter CASTELNOVO**

Gruppo di Ricerca:  
**Fabrizio GAMBARO**  
**Nicola BASILE**



La Legge Regionale della Lombardia (L.R. 4/2022) è stata l'ultima approvata al termine di un ventennio in cui le varie Regioni hanno legiferato sul tema. Ciò ha fatto sì che la legge lombarda sia al momento quella più completa, in quanto all'art. 6 prevede tutte le competenze che le altre Regioni hanno variamente attribuito agli Informagiovani.

Su 844 comuni lombardi che hanno risposto a una rilevazione SWG condotta tra settembre e ottobre 2023 solo 150 dichiarano di avere attivato un servizio denominato Informagiovani, mentre 56 comuni hanno dichiarato di avere attivato un servizio analogo ma con diversa denominazione.

I comuni che hanno attivato il servizio Informagiovani sono distribuiti quasi esclusivamente su un asse da nord-ovest a sud-est del territorio regionale prevalentemente costituito dall'area di pianura e caratterizzato dalla presenza di comuni di maggior dimensione demografica (con più di 5000 abitanti). Le province che vedono la maggior presenza di comuni che hanno attivato il servizio Informagiovani sono Bergamo (31), Brescia (30), Varese (20), Mantova (14) Milano (13). Tra i comuni che hanno risposto alla rilevazione, il 75% ha istituito delle deleghe specifiche alle politiche giovanili (assessorili o consiliari) mentre è solo il 18% la percentuale di comuni che hanno istituito il servizio Informagiovani. Il 7% ha istituito un servizio analogo ma con diversa denominazione.

I servizi Informagiovani per il 58% dei comuni rispondenti sono gestiti in forma singola, mentre tra quelli gestiti in forma associata la maggior parte (60%) è gestita sulla base di una collaborazione pubblico/privato. I servizi maggiormente presenti negli Informagiovani dei comuni che hanno risposto alla rilevazione riguardano l'orientamento formativo e professionale e, con una frequenza sensibilmente inferiore, progetti di partecipazione e cittadinanza attiva.

Le figure professionali maggiormente presenti negli Informagiovani dei comuni che hanno risposto alla rilevazione sono Educatore professionale, Responsabile del servizio (non meglio qualificato) e Orientatore. Con una frequenza sensibilmente inferiore si rileva anche la presenza di assistenti sociali e psicologi.

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>IL QUADRO NORMATIVO DEGLI INFORMAGIOVANI NELLE REGIONI ITALIANE</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>LA DIMENSIONE QUANTITATIVA E TERRITORIALE DEGLI INFORMAGIOVANI DELLA LOMBARDIA</b>	<b>13</b>
	3.1 L'INDAGINE SWG	13
	3.2 LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEGLI INFORMAGIOVANI	13
<b>4</b>	<b>TIPIZZAZIONE DEGLI INFORMAGIOVANI</b>	<b>18</b>
	4.1 GLI ASSETTI ORGANIZZATIVI DEGLI INFORMAGIOVANI	20
	4.2 I SERVIZI EROGATI DAGLI INFORMAGIOVANI	21
	4.3 LE FIGURE PROFESSIONALI	22
<b>5</b>	<b>IL SISTEMA DELLE COMPETENZE PER LA GESTIONE DEGLI INFORMAGIOVANI</b>	<b>24</b>
	5.1 I PROFILI PROFESSIONALI DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI	24
	5.2 I PROFILI PROFESSIONALI INFORMAGIOVANI NEL QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI (QRSP)	24

## 1. INTRODUZIONE

Questo capitolo del documento riassume parte delle attività di ricerca condotte dal gruppo di lavoro dell'Università dell'Insubria finalizzate alla *Predisposizione dell'analisi di scenario e mappatura territoriale dei servizi Informagiovani in Lombardia*.

In particolare, nella sezione 2 del capitolo viene inizialmente presentata una ricognizione delle leggi regionali in materia di Informagiovani e di servizi analoghi per i giovani.

Successivamente, nella sezione 3 vengono presentate alcune elaborazioni (basate su dati raccolti da SWG con un'apposita rilevazione rivolta a tutti i comuni della Lombardia) che permettono di ricostruire la diffusione territoriale degli Informagiovani rapportata alla dimensione dei comuni, all'incidenza della popolazione giovanile (nella fascia 15-34 anni) e alla presenza di una esplicita delega (assessorile o consiliare) alle politiche giovanili.

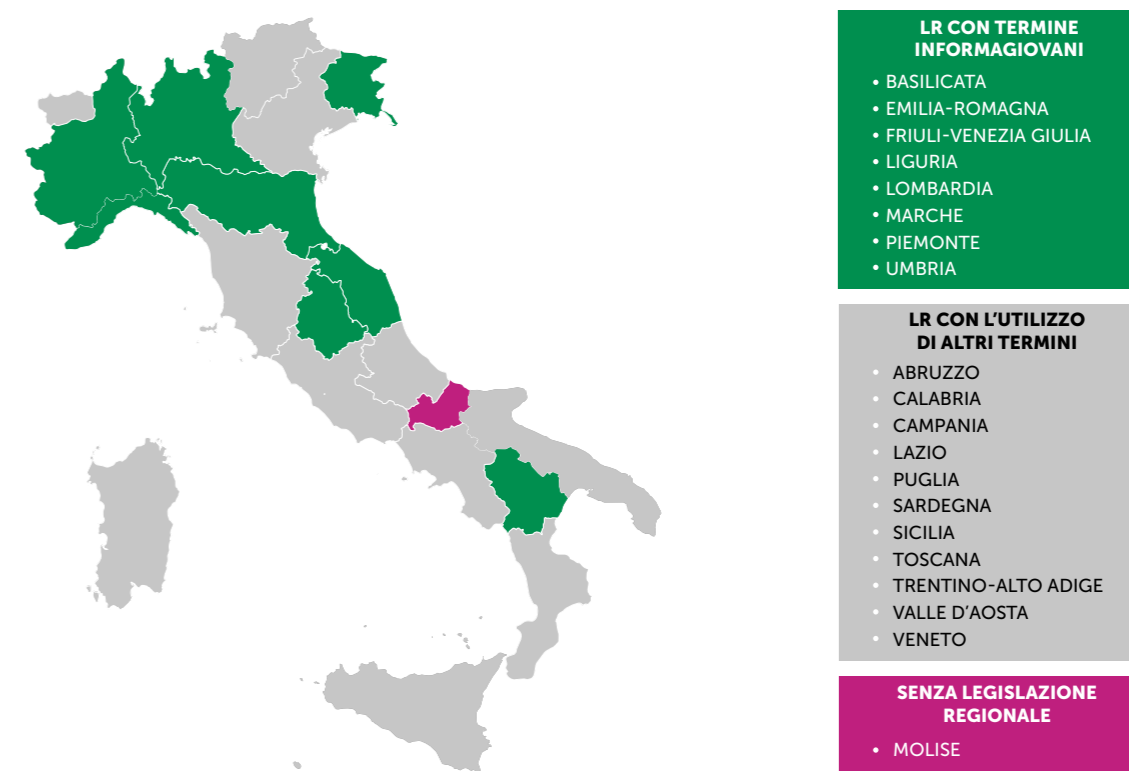
Nella sezione 4, sulla base dei dati rilevati da SWG e attraverso una serie di casi di studio che hanno coinvolto 11 Informagiovani lombardi, viene ipotizzato un modello di tipizzazione degli Informagiovani basato su due assi di analisi: (i) l'istituzione dell'Informagiovani in forma singola o in forma associata e (ii) la gestione del servizio con risorse interne o attraverso l'affidamento a un soggetto terzo. Vengono inoltre mappati i servizi maggiormente presenti all'interno degli Informagiovani e la tipologia delle figure professionali attualmente impegnate nella gestione e erogazione dei servizi.

Infine, la sezione 5 è dedicata a un approfondimento sul tema dei profili professionali e delle competenze necessarie per un funzionamento ottimale degli Informagiovani, per i quali vengono individuate possibili corrispondenze con i profili professionali codificati all'interno del Quadro Regionale degli Standard Professionali.

## 2. IL QUADRO NORMATIVO DEGLI INFORMAGIOVANI NELLE REGIONI ITALIANE

Le Regioni che all'interno della legislazione regionale utilizzano il termine "Informagiovani" sono 9 e precisamente: Abruzzo; Basilicata; Emilia-Romagna; Friuli-Venezia Giulia; Liguria; Lombardia; Marche; Piemonte; Umbria. Tuttavia, all'interno delle leggi regionali è possibile notare una diversità tra l'offerta di servizi proposti, la messa in rete degli sportelli, il livello di concentrazione, la delega al singolo Comune per l'erogazione del servizio. All'interno della gamma di leggi regionali che abbiamo analizzato emergono alcune situazioni che esprimono in maniera estremamente dettagliata lo sviluppo degli Informagiovani, come per esempio, l'Abruzzo. Altre, invece, che ne citano semplicemente le funzioni.

Figura 1 - Le regioni italiane con legislazione relativa agli Informagiovani



Le restanti Regioni e la Provincia Autonoma del Trentino-Alto Adige utilizzano termini diversi per indicare i servizi di informazione ai giovani e, in termini più generali, gli interventi a favore dei giovani. In alcuni casi non viene usato il termine Informagiovani, ma è chiaro che il servizio che viene definito può essere equiparato a questa tipologia.

Dalla comparazione delle diverse normative regionali, emerge che soltanto la Regione Molise non possiede una legge quadro per definire le politiche giovanili e non viene istituito il servizio Informagiovani, sostituito da punti fisici con funzioni di accoglienza e informazione derivanti dal progetto Garanzia Giovani.

Tabella 1 - Le Leggi Regionali che fanno riferimento al servizio Informagiovani

REGIONE	RIFERIMENTI
Basilicata	LR n.11/2000 aggiornata con LR n. 29/2002; Art. 2 comma b
Emilia-Romagna	LR n. 14/2008 Norme in materia di politiche per le giovani generazioni
Friuli-Venezia Giulia	LR n. 22/2021 aggiornata al 07/03/2023; Art.26 comma 1
Liguria	LR n.9/2009; Art. 40.
Lombardia	LR n. 4/2022 La Lombardia è dei giovani; Art. 6
Marche	LR n. 24 del 2011; Art.10
Piemonte	LR n.6/2019 Nuove norme in materia di politiche giovanili; Art. 11
Umbria	LR n.1/2016 Norme in materia di politiche giovanili; Art. 18. Ulteriori integrazioni della LR 16/02/2010, n. 14.

Emergono dalla comparazione delle leggi regionali alcuni aspetti di uniformità. Ciò che appare chiaro dall'analisi della normativa è che il servizio Informagiovani ha un ruolo cruciale nel fornire ai giovani informazioni e orientamento in vari ambiti della vita, da quelli educativi e professionali a quelli culturali e sociali. Di seguito vengono riportati alcuni aspetti comuni che, nelle leggi regionali analizzate, definiscono i servizi tipici degli Informagiovani:

- 1. Punto di accesso informativo:** Gli Informagiovani svolgono attività di sportello informativo plurisettoriale, fornendo informazioni su un'ampia varietà di argomenti che riguardano i giovani.
- 2. Orientamento e consulenza:** Gli Informagiovani offrono orientamento e consulenza ai giovani. Questo può includere la consulenza sull'istruzione, la formazione professionale, la ricerca di lavoro, l'autoimprenditorialità, ecc. Questo ruolo appare centrale, conseguente a quello più prettamente informativo, e gioca un ruolo determinante nel sostenere i processi decisionali dei giovani cittadini.
- 3. Promozione della cittadinanza attiva:** Diversi servizi Informagiovani, non tutti, promuovono la cittadinanza attiva tra i giovani, incoraggiando l'associazionismo giovanile e la partecipazione sociale. Questo appare un aspetto determinante per strutturare strategie differenti rispetto al supporto nelle scelte esistenziali e lavorative.
- 4. Sviluppo di reti:** La maggior parte delle regioni promuove lo sviluppo di reti di Informagiovani sul territorio, sostenendo la creazione e la qualificazione dei servizi Informagiovani e facilitando il coordinamento tra di essi. Le reti possono anche includere collegamenti con università, biblioteche, istituzioni scolastiche, servizi per l'orientamento, centri per l'impiego, associazioni imprenditoriali, e altri enti operanti nei settori di interesse giovanile. Gli Informagiovani, in tali situazioni, sono dispositivi che si occupano di stimolare la crescita dell'ecosistema territoriale e renderlo più accessibile per le ragazze e i ragazzi.
- 5. Utilizzo della tecnologia:** Alcune regioni mettono in evidenza l'importanza dell'utilizzo delle tecnologie per migliorare l'accesso alle informazioni e favorire l'integrazione di tutte le fonti informative.
- 6. Formazione degli operatori:** La formazione degli operatori degli Informagiovani è considerata fondamentale in alcune regioni per garantire la qualità e l'efficacia dei servizi offerti. In alcuni casi si rimanda a livelli provinciali e/o regionali.
- 7. Approccio locale:** In molte regioni, l'istituzione e il funzionamento degli Informagiovani sono affidati ai comuni, in forma singola o associata. L'approccio locale è considerato quello che più può aiutare a e dei ragazzi e garantire gli Informagiovani siano ben integrati con i contesti territoriali.

Le regioni italiane hanno legiferato sul tema degli Informagiovani lungo un esteso arco temporale (ancora più esteso se si considera il caso delle regioni che hanno legiferato su materie analoghe senza utilizzare esplicitamente il termine Informagiovani) durante il quale il concetto di Informagiovani si è via via precisato nei suoi contenuti e nella individuazione dei servizi propri degli Informagiovani.

Da questo punto di vista, la legge 4/2022 della Regione Lombardia, che arriva in chiusura di questo arco temporale, sembra essere quella più completa e più organica sia nella definizione dell'Informagiovani che nella precisazione delle sue competenze. Non a caso, infatti, l'articolo 6 della legge 4/2022 copre tutti gli elementi caratteristici (i punti 1-7) che è possibile rilevare nelle varie leggi regionali approvate in precedenza.

### 3. LA DIMENSIONE QUANTITATIVA E TERRITORIALE DEGLI INFORMAGIOVANI DELLA LOMBARDIA

#### 3.1 L'INDAGINE SWG

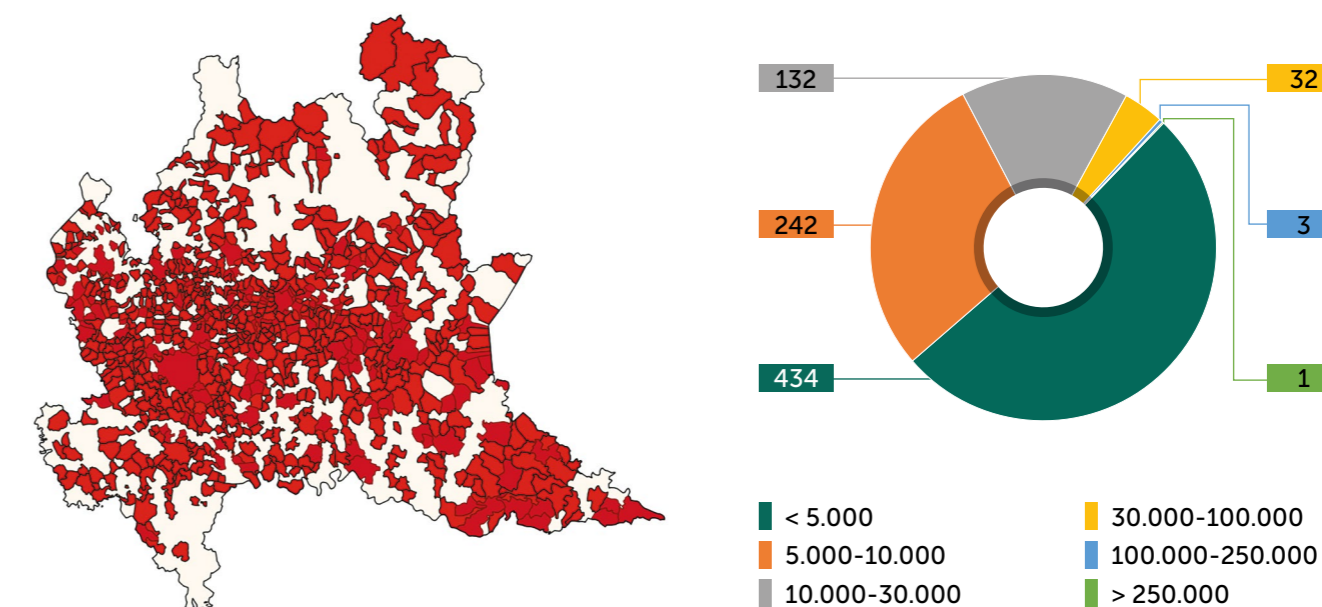
In questa sezione, a partire dai dati rilevati attraverso un'indagine condotta da SWG, viene analizzata la dimensione quantitativa e la distribuzione territoriale degli Informagiovani della Lombardia.

L'indagine SWG è stata condotta con tecnica mista mediante interviste telefoniche con metodo CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e compilazione del questionario online con metodo CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing).

Tutti i comuni sono stati inizialmente invitati tramite PEC alla compilazione online del questionario e, in caso di mancata compilazione, sono stati sollecitati per altre due volte a partecipare all'indagine. In caso di ulteriore mancata partecipazione tutti i comuni sopra i 3.000 abitanti sono stati contattati telefonicamente per la compilazione del questionario per via telefonica. La rilevazione, realizzata tra il 20 settembre e il 18 ottobre 2023, ha coinvolto 844 comuni della Regione Lombardia che hanno risposto ad almeno una domanda del questionario. È rilevante sottolineare che le risposte al sondaggio sono state raccolte da un ampio campione della popolazione della regione Lombardia, il che garantisce una buona copertura territoriale e demografica, consentendo una generalizzazione dei risultati con maggiore affidabilità.

La figura 2 riporta la distribuzione territoriale dei comuni che hanno risposto alla survey (in rosso nella cartina) e la composizione del campione considerato (in termini di fasce demografiche), rispettivamente.

Figura 2 - Distribuzione territoriale dei comuni che hanno risposto alla rilevazione (fonte: elaborazione su dati SWG)



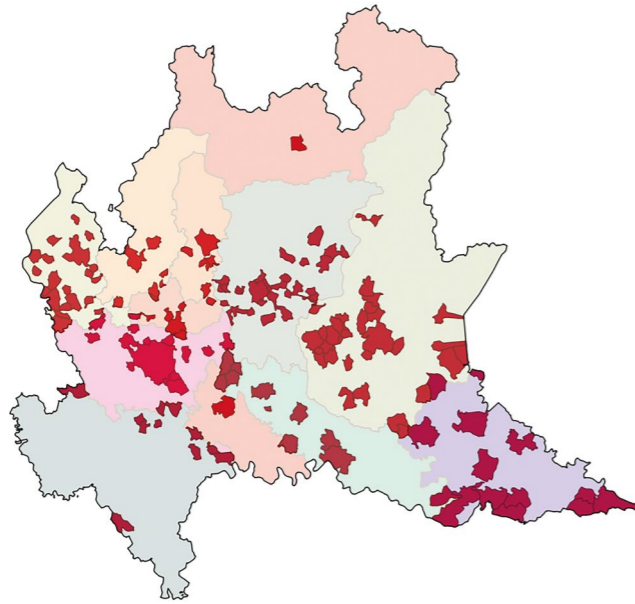
#### 3.2 LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEGLI INFORMAGIOVANI

Dalla rilevazione SWG risulta che 150 comuni sugli 844 del campione hanno attivato un Informagiovani. La figura 3 illustra la distribuzione geografica degli Informagiovani nella regione Lombardia (in rosso nella cartina). Si nota chiaramente che questa distribuzione non è omogenea, con alcune aree che mostrano una maggiore densità di Informagiovani.

La figura 3 suggerisce che, mentre alcune aree beneficiano di un accesso relativamente facile ai servizi Informagiovani, altre potrebbero essere meno servite, sottolineando la necessità di un approccio più equilibrato nella pianificazione delle risorse per le politiche giovanili. In particolare, gli Informagiovani sono concentrati prevalentemente lungo un asse che si estende da nord-ovest a sud-est attraverso la regione, un asse territoriale che è caratterizzato dalla minor presenza di comuni di piccole dimensioni (comuni con meno di 5000 abitanti).

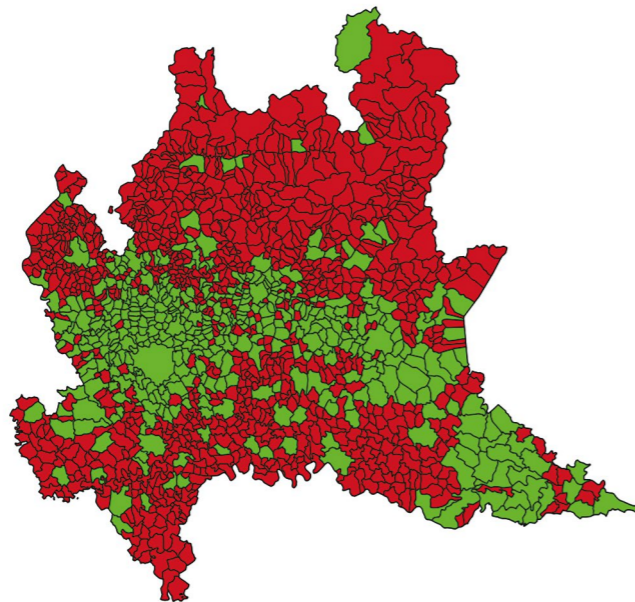


Figura 3 - Distribuzione territoriale degli Informagiovani (fonte: elaborazione si dati SWG)



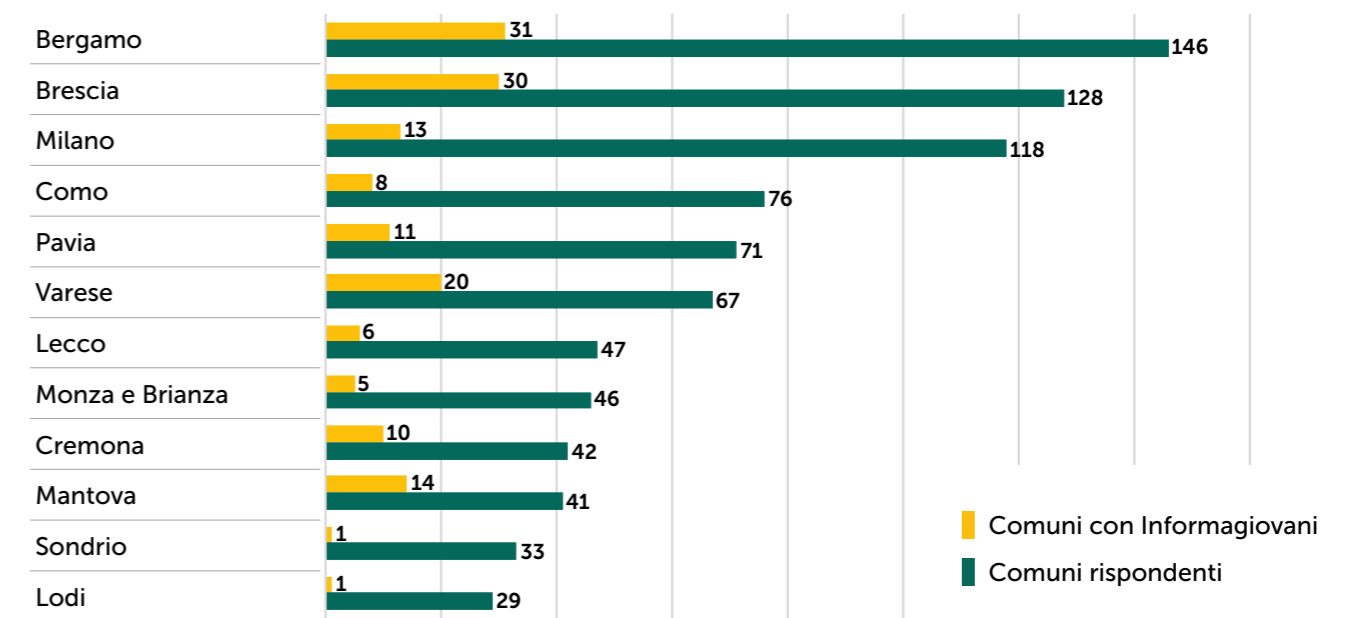
Come mostra la figura 4, infatti, la distribuzione dei comuni che hanno risposto alla rilevazione SWG dichiarando di aver attivato un Informagiovani è in gran parte sovrapponibile a quella dei comuni lombardi di maggior dimensione demografica (in verde nella cartina). L'osservazione è confermata dai dati raccolti da SWG che, tra i comuni che hanno dichiarato di avere attivato un Informagiovani, riporta che solo il 9% è costituito da piccoli comuni, mentre la percentuale sale all'aumento della dimensione dei comuni.

Figura 4 - Distribuzione territoriale dei comuni lombardi con meno di 5000 abitanti (in rosso) (fonte: ANCI-IFEL, I comuni della Lombardia 2023)



Come evidenziato dalla figura 5, le province in cui si registra una presenza più marcata di Informagiovani includono Bergamo (31), Brescia (30), Varese (20), Mantova (14) Milano (13).

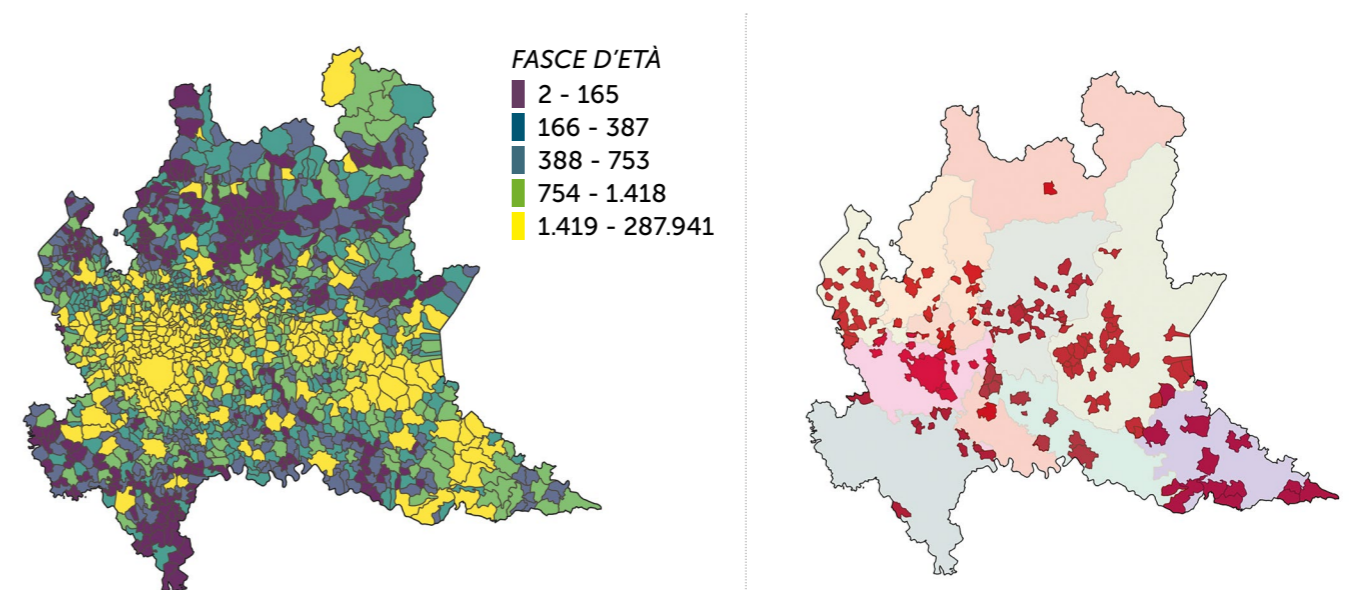
Figura 5 - Distribuzione territoriale degli Informagiovani per provincia (fonte: elaborazione si dati SWG)



Oltre che dalla dimensione dei comuni, la concentrazione che si osserva in queste province potrebbe essere influenzata da diversi fattori, come la densità della popolazione giovanile, la presenza di istituti di istruzione superiore e università, nonché la dinamicità economica e culturale delle aree. La presenza di un maggior numero di Informagiovani in queste province potrebbe anche riflettere una risposta alle specifiche esigenze dei giovani in termini di orientamento formativo, professionale e di supporto alle attività culturali e di tempo libero, nonché alle possibilità di inserirsi in realtà associative e di volontariato.

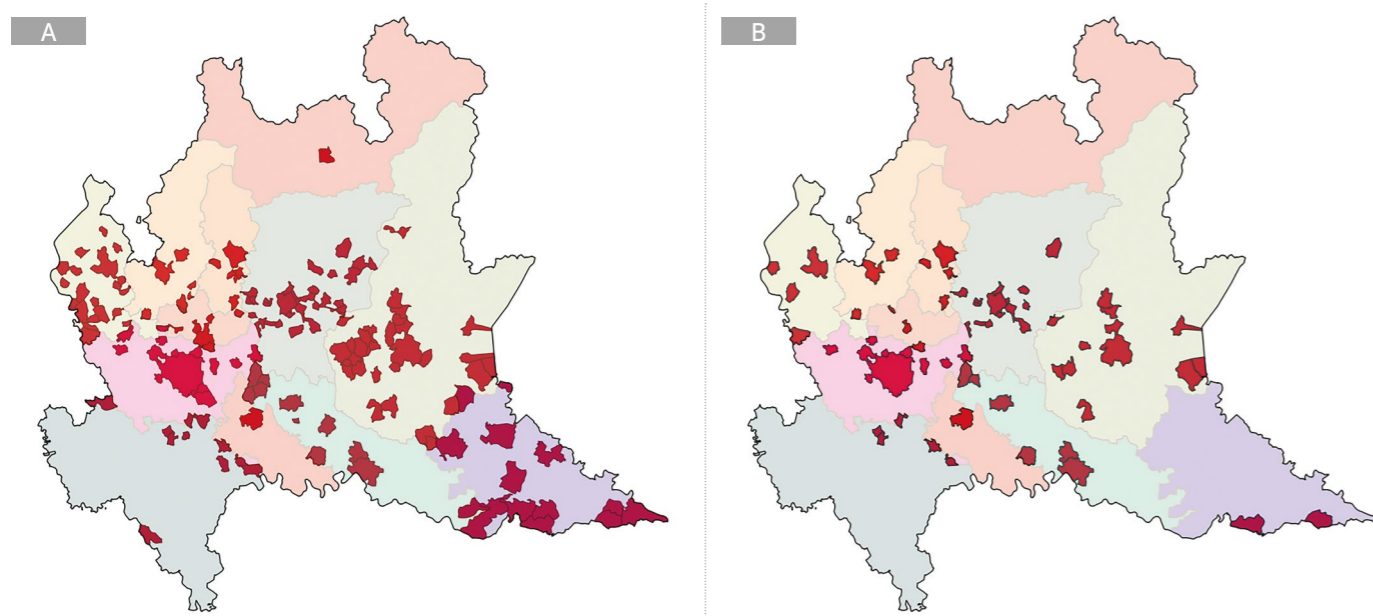
Un altro aspetto rilevante che emerge dalla rilevazione SWG è la correlazione tra i comuni che hanno attivato un Informagiovani e i comuni con maggior presenza (in termini quantitativi) di giovani, ricomprendendo nella definizione di popolazione giovanile la fascia demografica 15-34 anni. La figura 6 evidenzia una buona sovrapponibilità tra i comuni con maggior presenza di popolazione giovanile (figura 6 A) e comuni che hanno attivato un Informagiovani (figura 6B).

Figura 6 - Confronto tra comuni con maggior presenza di popolazione giovanile e comuni che hanno attivato un Informagiovani (fonte: elaborazione su dati ISTAT e SWG)



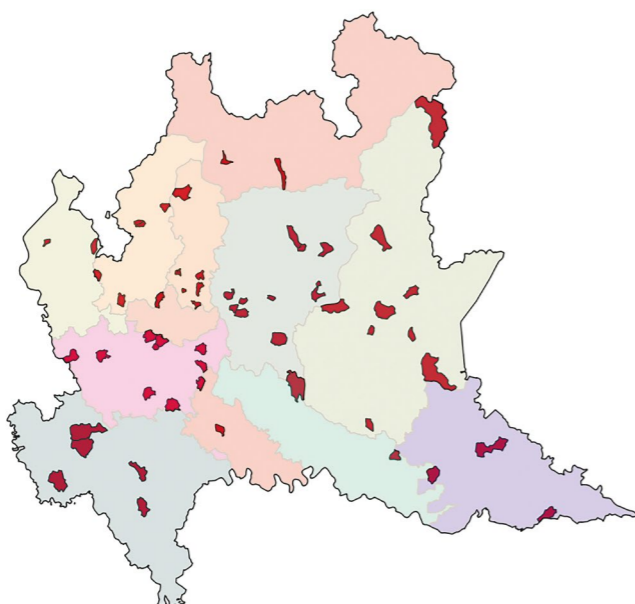
In Lombardia un ruolo importante per la promozione e diffusione degli Informagiovani è rappresentato dalla Consulta Informagiovani di ANCI Lombardia. La figura 7 riporta la distribuzione geografica dei comuni che hanno attivato un Informagiovani (7A) messa a confronto con la distribuzione dei 65 comuni che hanno dichiarato di aver aderito alla Consulta (7B).

**Figura 7 - Confronto tra comuni che hanno adottato istituito un Informagiovani e comuni che hanno aderito alla Consulta (fonte: elaborazione su dati SWG)**



La distribuzione territoriale degli Informagiovani può offrire spunti per valutare l'efficacia delle politiche giovanili regionali e per identificare potenziali aree di miglioramento nella loro implementazione. In tale direzione, però, è necessario anticipare che le altre zone della Lombardia vedono la presenza, anche se molto ridotta in termini quantitativi, di servizi analoghi, ma non classificati come Informagiovani dagli stessi comuni (56 all'interno del campione rilevato da SWG) che li hanno istituiti. La presenza di servizi simili agli Informagiovani mostra una distribuzione geografica eterogenea e generalmente meno capillare (figura 8). È, inoltre, rilevante osservare che questi servizi tendono a essere isolati territorialmente. In sole quattro circostanze si rileva la presenza di comuni adiacenti che offrono servizi paragonabili agli Informagiovani.

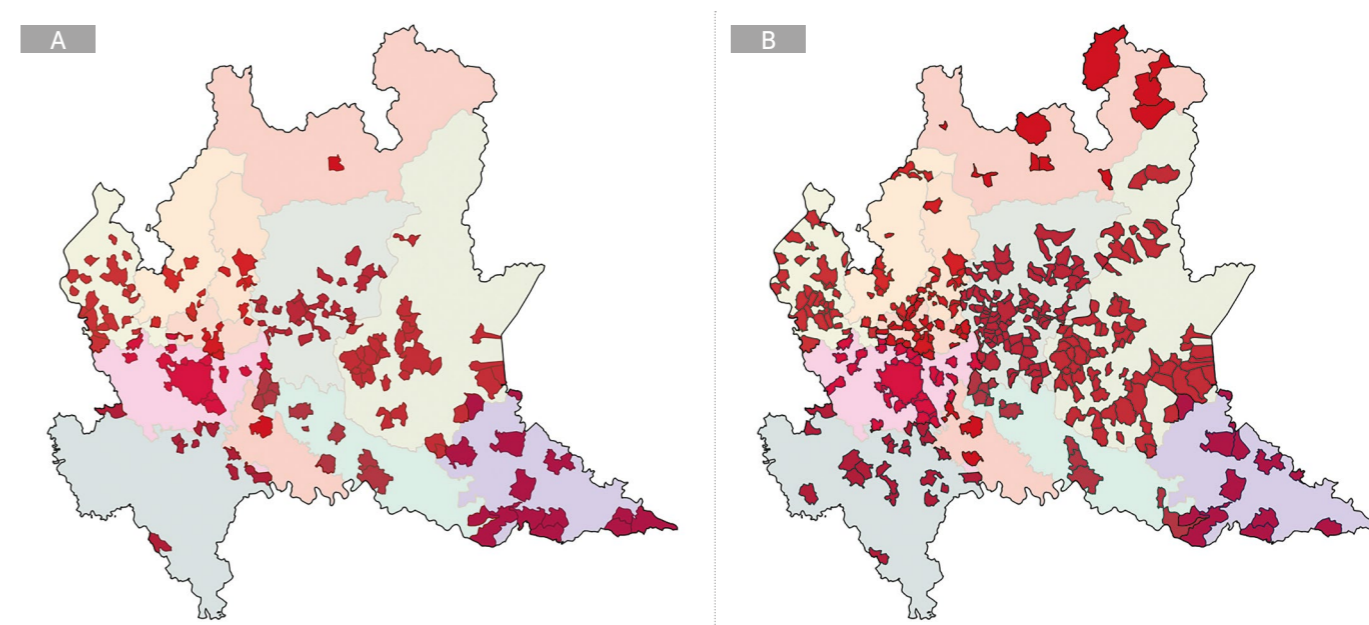
**Figura 8 - Distribuzione territoriale di servizi simili agli Informagiovani (fonte: elaborazione su dati SWG)**



Un aspetto interessante da evidenziare riguarda il confronto tra i comuni che hanno istituito un Informagiovani e comuni che hanno previsto deleghe specifiche alle politiche giovanili (assessorili o consiliari). Gli Informagiovani rappresentano infatti un importante strumento per l'attuazione delle politiche giovanili. La figura 9 riporta un'analisi dettagliata della distribuzione geografica dei comuni lombardi che hanno istituito una delega specifica per le politiche giovanili (9A), a livello assessorile o consiliare. Si osserva che, in alcune aree della regione, in particolare il Bergamasco, il Bresciano e il Milanese vi è una concentrazione notevole di comuni che hanno adottato tali deleghe. La distribuzione suggerisce l'esistenza di differenze nell'approccio e nella priorità data alle questioni giovanili tra i vari comuni che potrebbe essere influenzata da vari fattori come la dimensione demografica dei comuni, la presenza di istituzioni educative o culturali, o la specifica composizione socioeconomica delle comunità locali.

È interessante notare come la distribuzione territoriale dei comuni che hanno istituito un Informagiovani sia simile (per quanto non pienamente sovrapponibile) a quella dei comuni che hanno adottato deleghe specifiche alle politiche giovanili (figura 9B). Il rilievo della presenza di una delega alle politiche giovanili per l'attivazione di un Informagiovani è confermato dal fatto che nel 71% dei comuni che hanno un Informagiovani tale delega è presente (60% delega assessorile, 11% delega consiliare).

**Figura 9 - Confronto tra comuni che hanno adottato deleghe alle politiche giovanili e comuni che hanno istituito un Informagiovani (fonte: elaborazione su dati SWG)**



L'analisi della figura 9 può fornire spunti interessanti per la comprensione delle dinamiche territoriali e per l'identificazione di possibili aree di intervento o di buone pratiche da diffondere. La presenza o l'assenza di una delega dedicata alle politiche giovanili in specifici comuni potrebbe, infatti, essere indicativa delle priorità amministrative e delle scelte di policy a livello locale, fornendo così un quadro utile per la pianificazione e l'implementazione di strategie di sviluppo giovanile su scala regionale.

#### 4. TIPIZZAZIONE DEGLI INFORMAGIOVANI

Come esplicitamente indicato all'articolo 6 della L.R. 4/2022, "l'istituzione e il funzionamento degli Informagiovani sono affidati ai comuni, in forma singola o associata". Considerata la complessità del sistema dei comuni della Lombardia, diventa rilevante verificare se sia possibile individuare una tipizzazione degli Informagiovani che permetta di classificarli rispetto a una classificazione tipologica.

La ricerca finalizzata alla tipizzazione degli Informagiovani ha analizzato un gruppo di 11 servizi Informagiovani (esplicitamente indicati con questo nome) individuati con la collaborazione della Consulta Informagiovani di ANCI Lombardia (tabella 2). La metodologia di ricerca adottata ha previsto i seguenti passi:

1. mail inviata al responsabile del servizio Informagiovani, così come individuato sul sito del Comune, con la richiesta di contatto per una intervista
2. successivo contatto telefonico per illustrare modalità e finalità dell'intervista
3. individuazione da parte del Comune della figura più idonea per l'intervista
4. realizzazione dell'intervista della durata di 90 minuti realizzata da remoto coerentemente con i presupposti del metodo di ricerca etnografico
5. elaborazione delle interviste e compilazione di una scheda riassuntiva secondo uno schema standardizzato (tabella 3)

Gli 11 Informagiovani intervistati sono:

Tabella 2 - Gli Informagiovani intervistati

1.	Comune di Cardano al Campo (VA)	7.	Azzano San Paolo (BG)
2.	Comune di Nave (BS)	8.	Solaro (MI)
3.	Valgrehentino (LC)	9.	Morbegno (SO)
4.	Cremona (CR)	10.	Lissone (MB)
5.	Suzzara (MN)	11.	Mariano Comense (CO)
6.	Belgioioso (PV)		

Le interviste sono state realizzate da remoto adottando strumenti propri del metodo di ricerca etnografico che prevede l'osservazione e la strutturazione di una strategia di raccolta di narrazioni che permettano lo studio di un fenomeno all'interno di un contesto. Le interviste sono poi state elaborate e riassunte in una scheda di sintesi secondo lo schema della tabella seguente:

Tabella 3 - Scheda standardizzata di schematizzazione delle interviste

Variabili di livello 1	Variabili di livello 2	Valori possibili	SI/NO
<b>RELAZIONI CON I DESTINATARI</b>	<b>CONTENUTO DEI SERVIZI (FUNZIONI / TEMI)</b>	Informazione Orientamento scolastico	
		Informazione Orientamento professionale	
		Informazione Autoimprenditorialità giovanile	
		Informazione Cittadinanza attiva	
		Informazione Aggregazione giovanile	
		Informazione Contenuti informativi opportunità	
		Informazione Cultura	
		Informazione Scambi internazionali	
		Promozione - Orientamento professionale	
		Promozione - Autoimprenditorialità giovanile	
		Promozione - Cittadinanza attiva	
		Promozione - Aggregazione giovanile	
		Promozione - Contenuti informativi opportunità	
		Promozione - Cultura	
		Promozione - Scambi internazionali	
		Consulenza - Orientamento professionale	
		Consulenza - Autoimprenditorialità giovanile	
		Consulenza - Cittadinanza attiva	
		Consulenza - Aggregazione giovanile	
		Consulenza - Contenuti informativi opportunità	
Consulenza - Cultura			

Variabili di livello 1	Variabili di livello 2	Valori possibili	SI/NO
<b>RELAZIONI CON I DESTINATARI</b>	<b>CONTENUTO DEI SERVIZI (FUNZIONI / TEMI)</b>	Consulenza - Cultura	
		Consulenza - Scambi internazionali	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Orientamento scolastico	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Orientamento professionale	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Autoimprenditorialità giovanile	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Cittadinanza attiva	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Aggregazione giovanile	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Contenuti informativi opportunità	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Cultura	
		Gestione di servizio attraverso collaborazione con altri soggetti - Scambi internazionali	
	<b>CANALI DI RELAZIONE</b>	Sede Informagiovani senza servizi fruibili in autonomia	
		Sede Informagiovani con servizi fruibili in autonomia	
		Portali informativi, pubblicazioni	
		Canali social Sedi comunali	
	<b>SEGMENTI DI DESTINATARI</b>	Giovani in obbligo scolastico	
		Studenti	
		Destinatari target	
	<b>LIVELLI DI COINVOLGIMENTO</b>	Erogazione con modalità cliente / fornitore (appalti)	
		Svolgimento di attività di coprogettazione / Coproduzione	

<b>RELAZIONI ECO SISTEMICHE</b>	<b>RELAZIONI DI COORDINAMENTO / COLLABORAZIONE / COOPERAZIONE</b>	Capofila di aggregazioni pubblico / privato finalizzata alla erogazione di servizi	
		Capofila di aggregazioni pubblico / pubblico finalizzata alla erogazione di servizi	
		Aderente ad aggregazioni pubblico / privato finalizzata alla erogazione di servizi	
		Aderente ad aggregazioni pubblico / pubblico finalizzata alla erogazione di servizi	
		Capofila di aggregazioni per il coordinamento di attività finalizzate allo sviluppo dei servizi	
		Aderente ad aggregazioni per il coordinamento di attività finalizzate allo sviluppo dei servizi	
	<b>RELAZIONI DI MERCATO</b>	Cliente di servizi basati sulle tecnologie (piattaforme) connessi all'erogazione dei servizi	
		Fornitori di servizi basati sulle tecnologie (piattaforme) connessi all'erogazione dei servizi	
		Cliente di forniture di erogazione diretta di servizi Fornitore diretto di servizi	
	<b>RELAZIONI PER LA GESTIONE DEI FINANZIAMENTI</b>	Titolare di finanziamenti	
		Erogatore di finanziamenti	
	<b>RELAZIONI DI LOBBYING E COMUNITÀ DI PRATICHE</b>	Aderente a reti istituzionali con finalità di lobbying e realizzazione di comunità di pratiche (CONSULTA)	
		Promotore delle reti istituzionali con finalità di lobbying e realizzazione di comunità di pratiche	

Variabili di livello 1	Variabili di livello 2	Valori possibili	SI/NO
FUNZIONAMENTO	PERSONALE	Presenza di personale interno direttamente impiegato nell'erogazione di servizi Presenza di personale interno solo per attività di supporto	
	TECNOLOGIE INFORMATICHE	Esistenza di piattaforme informatiche di proprietà impiegate nell'erogazione dei servizi	
	BASI INFORMATIVE	Esistenza di basi informative di proprietà impiegate nell'erogazione dei servizi	
	SEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	Esistenza di sedi comunali impiegate nell'erogazione dei servizi	
	FONTI DI FINANZIAMENTO	Fonte comunale Fonte bandi Fonte dalla rete (aggregazioni per accedere a bandi di finanziamento)	

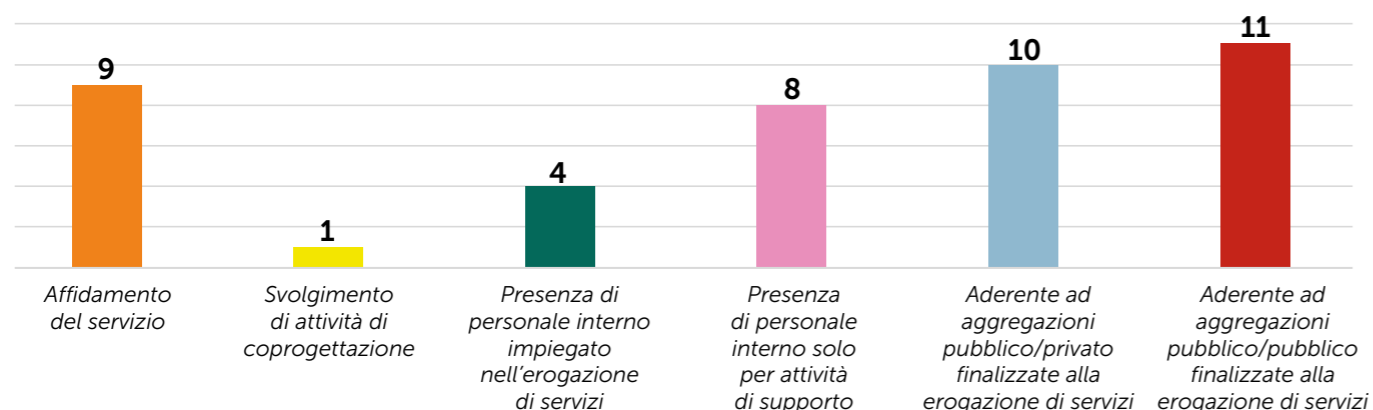
Dalla elaborazione delle schede delle interviste, e anche in riferimento ai dati quantitativi che sono emersi dalla rilevazione SWG, è stato possibile estrarre alcune caratteristiche generali tipiche degli Informagiovani lombardi (pur nella varietà delle soluzioni implementate localmente) rispetto a 3 elementi rilevanti:

1. gli assetti organizzativi degli Informagiovani
2. il portafoglio dei servizi erogati dagli Informagiovani
3. le figure professionali presenti negli Informagiovani

#### 4.1 GLI ASSETTI ORGANIZZATIVI DEGLI INFORMAGIOVANI

Dai dati raccolti con le interviste sono emerse alcune caratteristiche organizzative (riassunte nella figura 13) che suggeriscono una possibile ipotesi di tipizzazione degli Informagiovani (rispetto al tema degli assetti organizzativi).

Figura 10 - Principali caratteristiche organizzative rilevate con le interviste



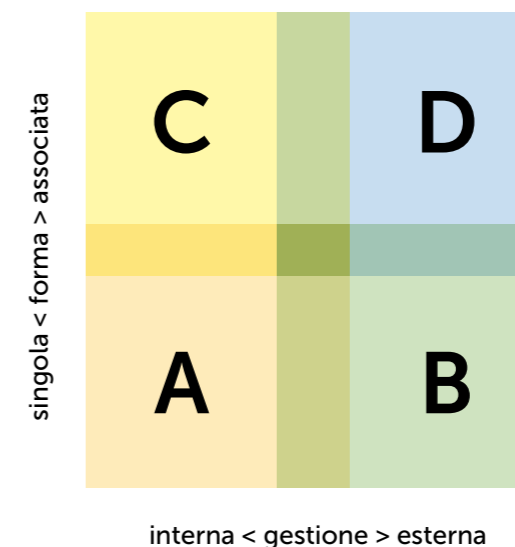
In particolare, incrociando i due assi di analisi relativi (i) alla forma organizzativa adottata (forma singola vs. forma associata) e (ii) alla modalità di gestione (con personale interno all'amministrazione vs. personale messo a disposizione da un ente terzo), è possibile delineare 4 tipi ideali di assetti organizzativi:

- A:** Informagiovani costituito in forma singola e con gestione interna
- B:** Informagiovani costituito in forma singola e con gestione esterna
- C:** Informagiovani costituito in forma associata e con gestione interna
- D:** Informagiovani costituito in forma associata e con gestione esterna

I due assi di analisi e i quattro tipi ideali che ne derivano definiscono uno spazio di possibilità entro cui possono essere collocati, in termini di orientamento prevalente e per finalità di analisi e classificazione, gli assetti organizzativi che caratterizzano un servizio Informagiovani (figura 11).

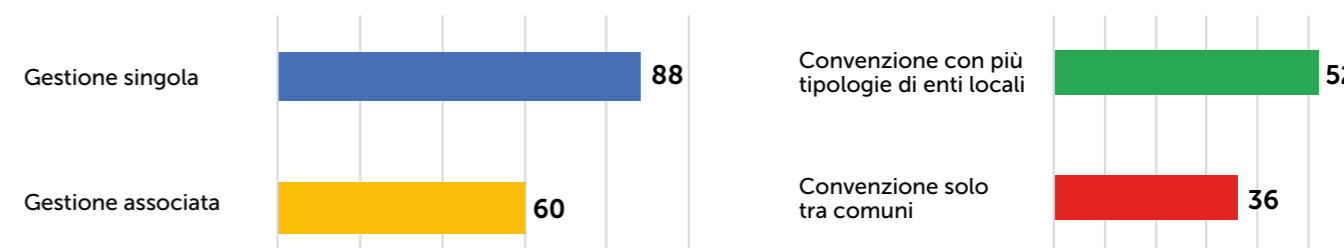
Essendo basato su una classificazione di tipi ideali (che rappresentano "concetti-limite" verso cui realtà empiriche possono orientarsi in senso più o meno prevalente), lo spazio di possibilità schematizzato nella figura non deve essere inteso nel senso di una partizione in quadranti che si escludono a vicenda. Piuttosto si tratta di sottospazi che si compenetrano e che si integrano, rendendo conto della complessità degli assetti organizzativi che, in termini di progettazione organizzativa o di soluzioni emergenti, caratterizzano i sistemi reali, differenziandoli dai modelli ideali.

Figura 11 - Spazio di possibilità per gli assetti organizzativi degli Informagiovani



La tipizzazione elaborata a partire dall'analisi dei casi di studio è confermata dai dati raccolti dalla rilevazione SWG. Tra i comuni che hanno attivato un Informagiovani (e che hanno risposto alla relativa domanda - 148), 88 dichiarano di averlo fatto attraverso una forma di gestione associata (soprattutto nel caso dei comuni di minor dimensione) mentre 60 lo hanno fatto con in forma singola. Per quanto riguarda l'apporto di risorse esterne, 68 comuni dichiarano di farvi affidamento, mentre 47 comuni non lo fanno (si segnala che in 33 casi la persona che ha materialmente risposto alla survey di SWG ha risposto di non sapere se l'Informagiovani è gestito con risorse esterne al comune).

Figura 12 - Forme di gestione degli Informagiovani (fonte: elaborazione su dati SWG)



#### 4.2 I SERVIZI EROGATI DAGLI INFORMAGIOVANI

Rispetto ai servizi erogati dagli Informagiovani, i dati rilevati da SWG e quelli emersi dall'analisi dei casi di studio sono perfettamente allineati nell'evidenziare la prevalenza di servizi legati all'orientamento scolastico e all'accompagnamento al lavoro. La figura 13 riporta, per ogni servizio, il numero degli Informagiovani che hanno dichiarato di erogare quel servizio. La figura 14, invece, riporta quanto degli Informagiovani intervistati erogano i servizi indicati.

La prevalenza di servizi di orientamento formativo e professionale tra i servizi rivolti ai giovani è confermata anche dai dati rilevati presso i comuni che non hanno attivato servizi simili all'Informagiovani (figura 18), pur non identificando esplicitamente questi servizi con l'etichetta (il brand) Informagiovani.

Figura 13 - I servizi erogati dagli Informagiovani (fonte: elaborazione su dati SWG)

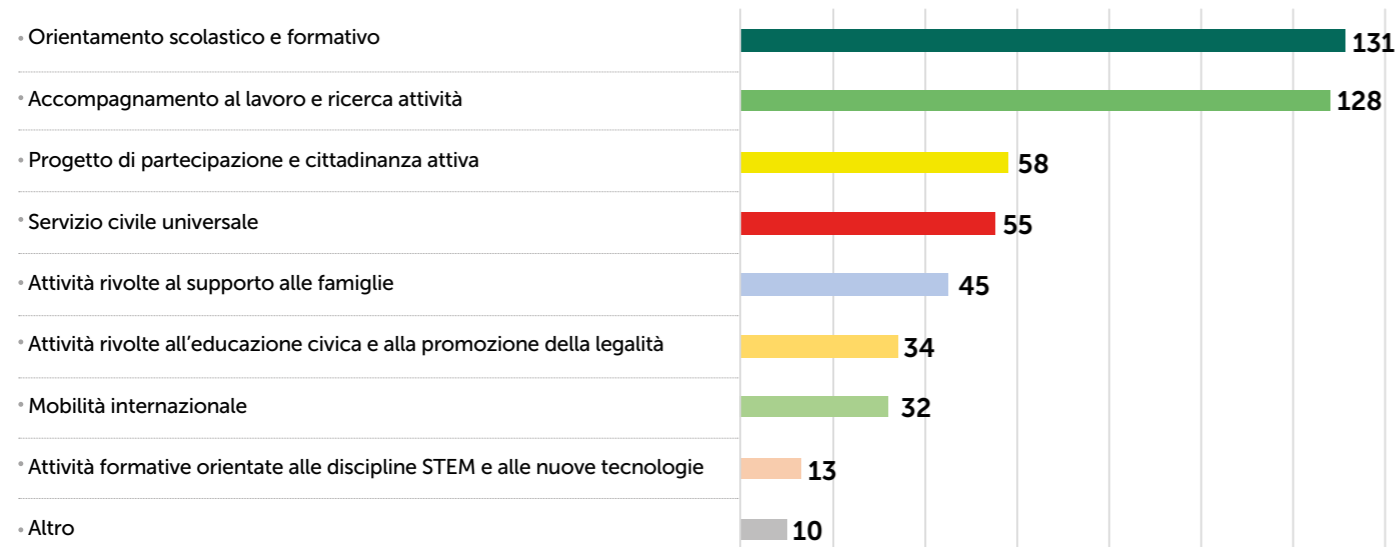
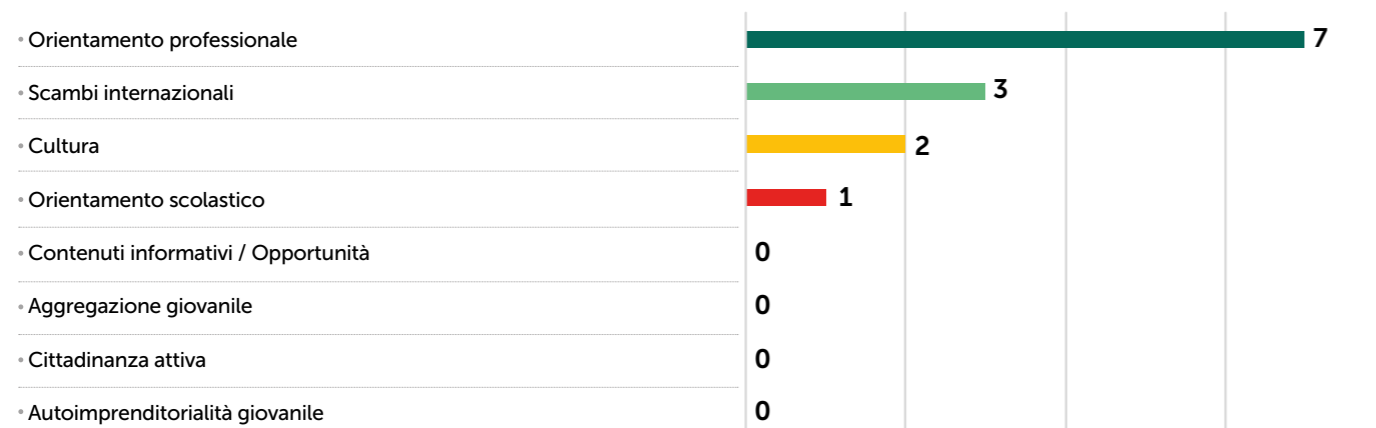
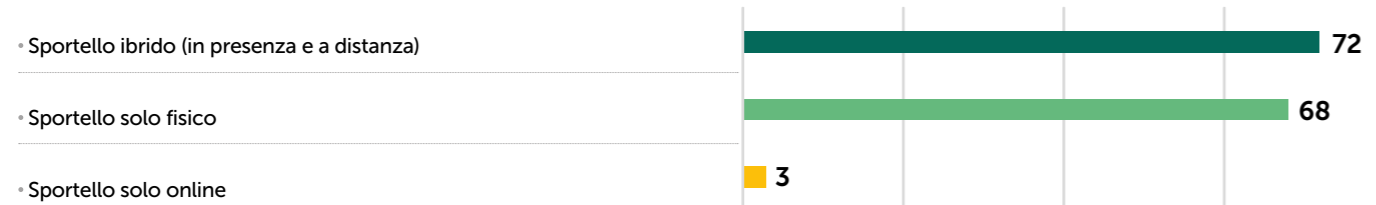


Figura 14 - I servizi erogati dagli Informagiovani (fonte: analisi di casi di studio)



Infine, un ultimo dato interessante da evidenziare, riguarda la modalità di erogazione del servizio (figura 15) che risulta essere prevalentemente o in forma ibrida (sportello fisico e sportello online) o in forma esclusivamente fisica.

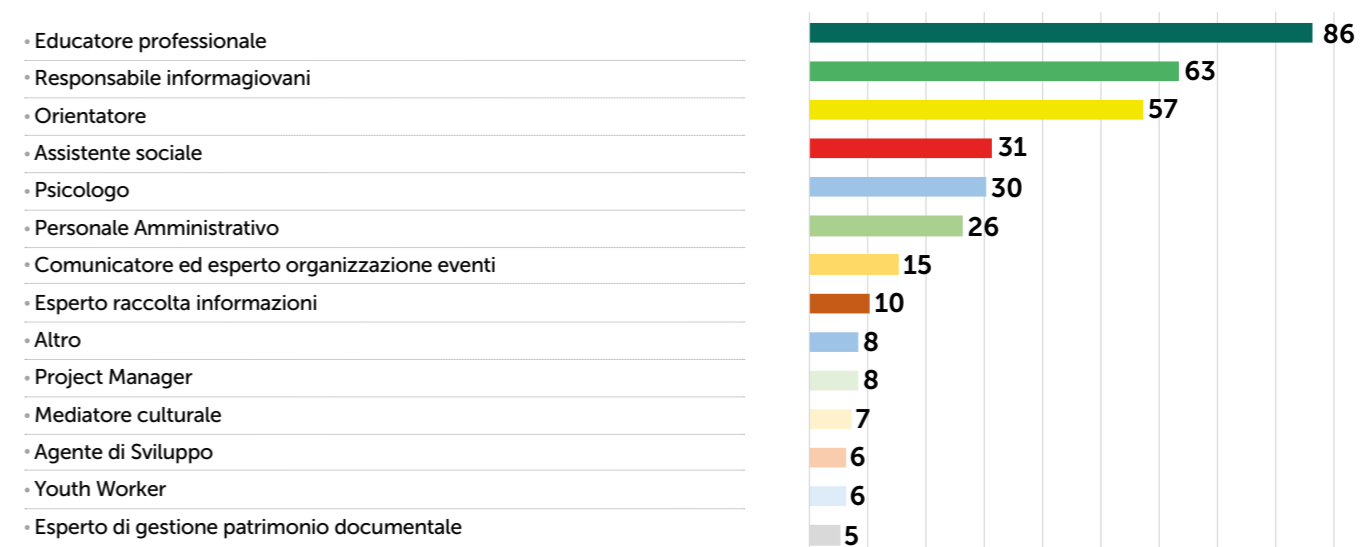
Figura 15 - Modalità di erogazione dei servizi (fonte: elaborazione su dati SWG)



### 4.3 LE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali maggiormente presenti negli Informagiovani dei comuni che hanno risposto alla rilevazione SWG (e rispetto ai quali anche i dati emersi dalle interviste sono allineati), sono educatori professionali, orientatori e, dato interessante, la figura del responsabile dell'Informagiovani (figura 16).

Figura 16 - Le figure professionali coinvolte nell'Informagiovani (fonte: elaborazione su dati SWG)



Da un punto di vista generale, sono due le osservazioni che emergono come rilevanti dalla rilevazione delle figure professionali operanti negli Informagiovani.

Da un parte, l'ampia varietà di queste figure (pur se con tassi di diffusione differenziati), dato coerente con il carattere "plurisettoriale" degli Informagiovani. Dall'altra un disallineamento, almeno a prima vista, tra i servizi maggiormente diffusi (orientamento scolastico e accompagnamento al lavoro) e le figure professionali maggiormente presenti negli Informagiovani.

Infatti, la figura dell'orientatore risulta presente (come tale) solo in 57 dei 150 comuni che hanno attivato un Informagiovani. A questo proposito, tuttavia, appare rilevante osservare che quella funzione potrebbe essere stata assegnata anche a figure professionali differenti (opportunamente qualificate). Inoltre, nella logica di rete con cui generalmente operano tutti gli Informagiovani, è possibile che il servizio di orientamento sia, in realtà, gestito in collaborazione con soggetti territoriali specializzati per questa funzione.

## 5. IL SISTEMA DELLE COMPETENZE PER LA GESTIONE DEGLI INFORMAGIOVANI

### 5.1 I PROFILI PROFESSIONALI DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Le figure professionali che sia la rilevazione SWG che le interviste hanno individuato all'interno degli Informagiovani lombardi coprono, in gran parte, i profili professionali descritti nel documento *L'Informagiovani c'è. Formazione degli operatori, linee di sviluppo e competenze* (di seguito indicato con "Informagiovani c'è"), redatto dalla Consulta degli Informagiovani di ANCI Lombardia nel giugno 2022.

All'interno del documento sono presentate 10 figure professionali, che spaziano dal responsabile del servizio Informagiovani, a figure professionali, più verticali, che si occupano di interventi ben definiti quali i processi di orientamento, i processi di animazione socioeducativa, a figure professionali, più trasversali, con competenze in ambito di comunicazione, gestione del patrimonio documentale e agente di sviluppo. Nella tabella 4 sono riportate tutte le figure professionali contenute all'interno del *L'Informagiovani c'è*.

Tabella 4 - Figure professionali previste nel documento "L'Informagiovani c'è"

FIGURE PROFESSIONALI DELL' "INFORMAGIOVANI C'È"	
Responsabile servizio Informagiovani	Comunicatore ed esperto organizzazione eventi
Project Manager	Amministrativo
Esperto raccolta informazioni	Orientatore
Esperto in gestione patrimonio documentale	Youth worker
Agente di sviluppo	Orientatore primo livello

Nel documento *L'Informagiovani c'è* ogni figura professionale è descritta a partire dai seguenti ambiti:

- Descrizione del **ruolo** che contiene una sintesi della figura professionale con la mission della figura professionale e un dettaglio delle attività.
- Quadro delle **competenze** che fornisce un elenco delle competenze richieste al ruolo
- Quadro della **formazione / conoscenze**: fornisce un elenco delle conoscenze richieste dal ruolo.

Il lavoro di dettaglio realizzato dalla Consulta degli Informagiovani tende a dare un quadro complessivo ed esaustivo dei ruoli e delle competenze richiesti per una efficace e performante gestione del servizio Informagiovani.

All'interno del documento *L'Informagiovani c'è* è esplicitato come un singolo operatore di Informagiovani, possa ricoprire più ruoli previsti nei diversi profili professionali. La Consulta degli Informagiovani precisa che le dieci figure professionali non sono riferite a un singolo Informagiovani, ma alla rete integrata di servizi dell'area territoriale di riferimento. Pertanto, il quadro delle conoscenze e competenze non rimanda alla presenza di un operatore per figura professionale specifica.

L'ibridazione di più profili di competenze su un singolo operatore è giustificata da alcune condizioni organizzative quali:

- a) **la dimensione dell'ente**: piccolo comune, medio comune; ambito territoriale;
- b) **le modalità di organizzazione del servizio**: in forma singola o associata, gestione diretta o esternalizzata.

### 5.2 I PROFILI PROFESSIONALI INFORMAGIOVANI NEL QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI (QRSP)

A partire dai contenuti presenti nel documento *L'Informagiovani c'è* per ogni figura professionale prevista, è possibile verificare la presenza o assenza della figura professionale, o delle relative competenze, all'interno del Quadro Regionale degli Standard Professionali. Sezione profili professionali e competenze indipendenti" (QRSP) di Regione Lombardia pubblicato nel febbraio 2023.

L'azione di match è stata successivamente raffinata utilizzando le seguenti modalità operative:

- a. nel caso in cui la denominazione della figura professionale risultava presente in ambedue i documenti, si è proceduto ad una comparazione tra le descrizioni linguistiche di presentazione del dettaglio dei contenuti professionali;
- b. nel caso in cui la denominazione della figura professionale non risultava presente in entrambi i documenti, a partire dal documento *L'Informagiovani c'è* sono state individuate le competenze presenti in altre figure professionali presenti nel QRSP. Ad ogni profilo professionale descritto nel documento *L'Informagiovani c'è* possono corrispondere i contenuti di più profili del QRSP. La corrispondenza di più profili previsti nel QRSP si è resa necessaria per completare il quadro delle competenze e conoscenze/ formazione definite nel ruolo descritto dalla Consulta.

Nella tabella 5 è riportato il dettaglio della comparazione tra il quadro delle competenze e conoscenze previsto per la figura del Responsabile del Servizio Informagiovani, all'interno del documento *L'Informagiovani c'è* e i contenuti individuabili con una analogia forte all'interno del quadro delle competenze, conoscenze e abilità QRSP.


Tabella 5 - Corrispondenza tra le figure professionali de "L'Informagiovani c'è" e i profili QRSP

Figure professionali "L'informagiovani c'è"	Corrispondenza con i profili QRSP
Responsabile del Servizio Informagiovani	a) 24.18 Comunicatore del welfare territoriale b) 24.21 Esperto gestione area marketing
Comunicatore ed esperto organizzazione eventi	a) 24.33 Organizzatore di eventi b) 24.26 Esperto di pubbliche relazioni c) 24.38 Responsabile della comunicazione interna d) 11.10 Web content manager e) 24.18 Comunicatore del welfare territoriale
Orientatore	a) 22.8 Orientatore b) 22.9 Esperto nell'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati
Esperto raccolta informazioni	a) 11.2 Redattore editoriale b) 22.11 Esperto in comunicazione giovanile
Esperto in gestione patrimonio documentale	a) 19. C8 Realizzare iniziative di promozione della lettura e di altre attività culturali della biblioteca. b) 19.C5 Gestire la catalogazione e l'indicizzazione del patrimonio documentario della biblioteca.
Youth worker	a) 21.1 Animatore di comunità
Agente di sviluppo	a) 24.39 Responsabile iniziative promozionali b) 24.26 Esperto di pubbliche relazioni c) 22.11 Esperto in comunicazione giovanile
Project manager	Figura non presente nel QRSP, ma regolata da standard internazionali
Amministrativo	Figura non presente nel QRSP, ma regolata da standard internazionali

Alla luce della ricognizione realizzata è possibile ipotizzare che si possa utilizzare come base della progettazione formativa degli attuali e potenziali operatori dell'Informagiovani l'articolazione in competenze, conoscenze, abilità dei profili professionali previsti dal QRSP. In questo caso, la personalizzazione dei percorsi potrebbe prevedere una curvatura sulle politiche giovanili e sui relativi servizi erogati all'interno degli Informagiovani.

Tale scelta consentirebbe di progettare e successivamente programmare percorsi formativi con il riconoscimento delle competenze degli operatori. Il sistema di certificazione delle competenze porterebbe così valore al capitale umano e professionale degli operatori e consentirebbe di acquisire uno standard di servizio per tutti i territori della Lombardia, garantendo pari opportunità ai clienti/utenti del servizio Informagiovani di accedere a servizi gestiti con professionalità e qualità indipendentemente dal territorio in cui accedono al servizio.

Inoltre, la certificazione delle competenze consentirebbe di far crescere una cultura di collaborazione tra pubblico ed enti del terzo settore che gestiscono servizi dell'Informagiovani con condivisione di conoscenze e competenze che potrebbero diventare molto strategiche nelle situazioni di coprogettazione e nella gestione di servizi che richiedono una sempre maggiore integrazione tra pubblico e privato.



# DEFINIZIONE DI UN MODELLO ORGANIZZATIVO E DI FIGURE/PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI IN LOMBARDIA



SDA BOCCONI

Maria Vittoria BUFALI  
Federica DALPONTE  
Giovanni FOSTI  
Elisabetta NOTARNICOLA  
Raffaella SAPORITO



Dopo un breve inquadramento del contesto di riferimento del progetto di ricerca, il documento ne illustra fasi e relativi obiettivi conoscitivi (paragrafo 2), nonché gli approcci metodologici di volta in volta adottati (paragrafo 3). Il percorso di ricerca, infatti, è stato articolato in due step consequenziali, rispettivamente dedicati a: 1) l'assessment - tramite focus group e survey - dell'attuale posizionamento strategico del servizio Informagiovani; 2) la riprogettazione - tramite focus group a carattere tematico - dei modelli organizzativi dell'Informagiovani e delle competenze del personale che vi opera.

A seguire (paragrafo 4), il report si concentra sulla restituzione dei risultati emersi dall'indagine, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: il profilo dei beneficiari ai quali si rivolge (e/o vuole rivolgere) il servizio; i servizi attualmente offerti (e/o da offrire); i modelli organizzativi e le forme di gestione adottate (e/o desiderabili); le professionalità coinvolte (e/o da coinvolgere) per erogare e qualificare ulteriormente i servizi.

Da ultimo, il documento offre alcune considerazioni conclusive utili a ripensare le politiche di promozione dei servizi oggetto di indagine.

<b>1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>30</b>
<b>2. FASI ED OBIETTIVI DELLA RICERCA</b>	<b>30</b>
2.1 FASE 1	30
2.2 FASE 2	31
<b>3. METODOLOGIA</b>	<b>31</b>
3.1 FASE 1	31
3.1.1 SELEZIONE DEI PARTECIPANTI	31
3.1.2 STRUMENTI DI INDAGINE	33
3.2 FASE 2	34
3.2.1 SELEZIONE DEI PARTECIPANTI	34
3.2.2 STRUMENTI DI INDAGINE	34
<b>4. RISULTATI DELL'ANALISI</b>	<b>34</b>
4.1 FASE 1. ANALISI	34
4.1.1 BENEFICIARI	34
a. Beneficiari "nella rete"	35
b. Beneficiari "job seeker"	35
c. Beneficiari "go-getter"	36
d. NEET	36
4.1.2 MISSIONE DEL SERVIZIO	37
a. Informazione	37
b. Orientamento	38
c. Accompagnamento	38
d. Accoglienza	38
4.1.3 MODELLO DI GESTIONE	39
a. Esternalizzazione e collaborazione col terzo settore	39
b. Reti e collaborazione con altri servizi pubblici e stakeholder	39
4.2 FASE 2. RIPROGETTAZIONE	39
4.2.1 PER CHI È L'INFORMAGIOVANI?	40
a. Centrare la missione sui percorsi di autonomia: evitare dispersione scolastica e la trappola NEET	40
b. La vocazione del servizio: accettare la pluralità o focalizzare le priorità?	40
c. Non perdere di vista il lato scuro dell'universalismo del servizio	41
d. Non lasciare le marginalità restano al confine	42
4.2.2 SERVIZIO BOUTIQUE O A TAPPETO?	43
a. Pochi utenti, alta intensità	43
b. Molti utenti, bassa intensità	43
4.2.3. LA LEVA STRATEGICA DELLA COLLABORAZIONE	44
a. Superare la dicotomia: esternalizzazione sì o no	44
b. Operare in chiave di partenariato	45
4.2.4 LE COMPETENZE CHE SERVONO ALL'INFORMAGIOVANI	45
a. Le funzioni di programmazione, progettazione e valutazione del servizio	46
b. Le funzioni di gestione del servizio	46
c. Le funzioni di erogazione del servizio	47
<b>5. CONCLUSIONI</b>	<b>48</b>



## 1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Gli Informagiovani sono servizi territoriali con missione, modelli di gestione, tipologie di prestazioni e dimensionamento anche molto diversi tra loro, e si sono consolidati come un punto di riferimento fondamentale per fornire a ragazzi/e fra i 14 e i 35 anni un servizio, dall'accesso libero e gratuito, volto ad informarli, orientarli ed accompagnarli in relazione a una molteplicità di aree critiche per il loro sviluppo, quali: lavoro, cultura, formazione, volontariato, cittadinanza attiva, ecc.

Il loro collocarsi all'interno dei servizi comunali - e l'essere, quindi, soggetti all'autonomia delle scelte di politica locale - è tra le ragioni alla base di tale incompressibile eterogeneità. Allo stesso tempo, la presa d'atto della centralità di tale servizio all'interno delle più ampie politiche giovanili e il potenziale di impatto degli Informagiovani per rispondere ai crescenti bisogni di orientamento delle ragazze e dei ragazzi, nonché come leva di prevenzione e risposta a fenomeni quali la dispersione scolastica o le difficoltà di accesso al mercato del lavoro e all'autonomia individuale (fenomeno paradigmatico a tal riguardo è quello dei NEET<sup>1</sup>), ha accresciuto l'interesse per l'attivazione di forme di coordinamento di tali servizi. In tal senso, un ruolo cruciale è stato giocato dall'ANCI, sia a livello nazionale, sia territoriale, nel supportare la messa in rete di tali servizi. In Lombardia si segnala anche il ruolo che ha svolto la Consulta Informagiovani all'interno di ANCI, che ha messo in rete 13 comuni o reti di comuni, a loro volta responsabili di circa 160 sportelli attivi nelle suddette municipalità. Il lavoro della Consulta è stato volto ad allineare missione e modelli di intervento, attraverso la messa a disposizione di scambio di buone pratiche, linee guida e di formazione per gli operatori per le realtà che hanno aderito alla rete.

In questo quadro, un recente intervento normativo (LR 4/2022 "La Lombardia è dei Giovani"), intravedendo in questa ampia rete di servizi il principale strumento di policy regionale per la valorizzazione dei giovani e volendo potenziare le opportunità di accesso di quest'ultimi a servizi di informazione, orientamento ed accompagnamento resi, ha esplicitamente previsto un sostegno diretto, da parte di Regione Lombardia, volto a favorire "la qualificazione dei servizi Informagiovani [...], nonché lo sviluppo e l'aggiornamento delle competenze degli operatori secondo standard qualitativi comuni [...]" (Art. 6).

A fronte della capillare distribuzione di tali servizi sul territorio regionale e della centralità della loro mission, il recente intervento normativo - così come il presente progetto di ricerca - riflettono l'accresciuta consapevolezza dei decisori politici della necessità di promuovere un costante *empowerment* della rete di servizi esistente, al fine di preservarne l'efficacia ed il costante allineamento rispetto agli eterogenei e mutevoli profili di bisogno caratterizzanti i territori serviti, nonché all'evoluzione dinamica - e talvolta imprevedibile - dell'ambiente esterno di riferimento. Infatti, proprio in virtù dei bisogni - accresciuti, complessificati e diversificati - espressi dai giovani a seguito della crisi pandemica<sup>2</sup>, è apparso quanto mai necessario un lavoro di *assessment* e riprogettazione dei modelli organizzativi e dei profili di competenze tipici degli Informagiovani, al fine di concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo prioritario della sopracitata legge regionale: fornire ai giovani gli strumenti per re-immaginare il proprio futuro.

## 2. FASI ED OBIETTIVI DELLA RICERCA

### 2.1 FASE 1

Alla luce del contesto precedentemente descritto, la prima fase della ricerca ha voluto produrre una fotografia dettagliata dell'attuale **posizionamento strategico del sistema lombardo dei servizi Informagiovani**, mappandone le diverse configurazioni esistenti sul territorio. In altre parole, la fase 1 del progetto ha voluto produrre una **diagnosi** articolata - e condivisa dai referenti del mondo degli Informagiovani - dello stato dell'arte, tesa a fare emergere tanto gli elementi di valore che le criticità dei modelli di servizio esistenti, ponendo particolare enfasi sul profilo del personale e sulle competenze professionali ad oggi disponibili.

#### Obiettivi fase 1 del progetto - Produrre un assessment di:

- attuali modelli organizzativi degli Informagiovani, considerando eventuali tipizzazioni;
- principali competenze attualmente coinvolte negli Informagiovani;
- potenziali gap tra configurazioni del servizio/competenze presenti e i profili di bisogno dei giovani ai quali si rivolgono.

1 Con NEET (Not in Education, Employment or Training) si intende quella categoria di giovani che in un dato momento non studiano, né lavorano né ricevono una formazione.

2 Istituto Giuseppe Toniolo (2021). Rapporto Giovani 2021.

### 2.2 FASE 2

Sulla base dell'analisi degli elementi precedentemente raccolti, la fase 2 del progetto è stata tesa a raccogliere evidenze per poter avanzare proposte di **riprogettazione degli Informagiovani e dei profili professionali/di competenze** da includere e/o potenziare per qualificare i servizi offerti. In altre parole, l'obiettivo di fondo è stato quello di fornire spunti utili per il **rinnovamento** del servizio implementabile su ampia scala sul territorio lombardo, senza tuttavia intaccare la necessaria capacità di ciascun modello locale di adattarsi flessibilmente alle specificità del proprio territorio di riferimento e alla diversità dei bisogni e delle risorse disponibili. L'obiettivo di individuare in maniera concertata le competenze che si ritiene debbano essere integrate / maggiormente valorizzate per accrescere l'efficacia del servizio è funzionale a consentire agli altri partner del progetto di ricerca di elaborare linee guida per la predisposizione di piani formativi che permettano di orientare lo sviluppo di competenze tra gli operatori degli Informagiovani coerentemente a quanto emerso dal progetto.

#### Obiettivi fase 2 del progetto - Fornire indirizzi su:

- spunti di riprogettazione coerenti con le strategie del servizio
- competenze da implementare per adeguare i profili degli operatori alle necessità professionali e organizzative riscontrate.

## 3. METODOLOGIA

Gli obiettivi appena descritti sono stati perseguiti tramite un approccio metodologico di tipo **qualitativo e partecipativo**, che ha visto attivamente coinvolti diversi stakeholder del sistema Informagiovani. La strutturazione di un percorso di co-diagnosi e co-progettazione è risultata, infatti, necessaria per un servizio le cui esigenze richiedono a qualunque soluzione operativa proposta di poter essere contestualizzata in relazione alle specificità ed alle necessità territoriali di volta in volta fronteggiate. Allo stesso tempo, i tempi di progetto e la coincidenza con altre iniziative che hanno visto coinvolti gli Informagiovani hanno limitato la possibilità di partecipazione degli operatori. Infine, si evidenzia come un punto di forza trasversale alle fasi del progetto sia stato il confronto attivo e continuativo con i colleghi delle altre università partner di progetto (Università degli Studi dell'Insubria e Università Cattolica del Sacro Cuore), funzionale allo scambio di prospettive, evidenze ed interpretazioni, reso possibile dallo stretto coordinamento assicurato da Polis-Lombardia.

### 3.1 FASE 1

#### 3.1.1 Selezione dei partecipanti

La partecipazione ai tavoli di coordinamento organizzati da PoliS-Lombardia e Regione Lombardia per garantire un raffronto sistematico tra i diversi partner di ricerca (Cergas - SDA Bocconi, Università degli Studi dell'Insubria e Università Cattolica del Sacro Cuore) ha consentito di affinare l'approccio metodologico adottato, così da mettere a fattor comune le conoscenze generate sul tema. Nello specifico, la definizione dei criteri di selezione dei partecipanti è stata oggetto di un confronto puntuale con il gruppo di lavoro ed informata, in particolar modo, dal lavoro di tipizzazione svolto dall'Università dell'Insubria.

Più specificatamente, i partecipanti sono stati selezionati con l'obiettivo di garantire un'adeguata rappresentazione dell'eterogeneità e del pluralismo caratterizzanti il panorama degli Informagiovani lombardi, coinvolgendo in particolar modo i referenti di quei servizi che si fossero distinti per innovatività ed efficacia. Di conseguenza, i criteri che hanno guidato la selezione degli Informagiovani partecipanti hanno considerato:

- la **localizzazione** sul territorio lombardo, per garantire un'equa rappresentanza in termini di Province coinvolte (in rapporto alla popolazione residente in ciascun territorio provinciale);
- Il **grado di urbanizzazione** delle realtà locali da coinvolgere (es. "Città/zone densamente popolate" vs "Piccole città e sobborghi/zone a densità intermedia di popolazione");
- la presenza di **sperimentazioni** o di **buone pratiche**, specialmente in riferimento alle modalità di:
  - erogazione dei servizi o intercettazione dell'utenza;
  - promozione di reti e partnership sul territorio;
  - co-progettazione/co-gestione dei servizi con l'utenza;
  - utilizzo di soluzioni tecnologiche.

Ai fini della solidità metodologica dello studio, è stato stabilito che gli incontri non avrebbero dovuto coinvolgere più di 10 partecipanti per incontro. Questi numeri, seppur contenuti, sono stati ritenuti fondamentali per concedere adeguato

spazio per la condivisione e l'approfondimento delle esperienze dei singoli referenti territoriali, assicurando un grado di dettaglio sufficientemente puntuale per inquadrare adeguatamente il posizionamento strategico dei rispettivi servizi. Dopo un allineamento con il tavolo trilaterale di coordinamento (PoliS-Lombardia, Regione Lombardia ed ANCI), è stata sondata la disponibilità ad aderire al progetto da parte dei referenti locali di 40 servizi, individuati tramite il processo sopradescritto.

Con l'intento di raggiungere un ragionevole bilanciamento fra i molteplici criteri di selezione elencati qui sopra (andando, dunque, oltre la mera rappresentazione dei territori basata su un principio di proporzionalità rispetto alle relative popolazioni), il campione selezionato era finalizzato a rappresentare (Tabella 1):

- tutte le 12 Province del territorio lombardo (sebbene con una sotto-rappresentazione della Provincia Milanese e una sovra-rappresentazione di quella Bergamasca);
- in misura relativamente bilanciata (45% versus 55%) realtà urbane di maggiori o minori dimensioni;
- realtà che potessero offrire un punto di vista informato rispetto a pratiche particolarmente innovative/sperimentali in riferimento ad almeno<sup>3</sup> una delle seguenti strategie:
  - erogazione dei servizi o intercettazione dell'utenza (n= 10);
  - promozione di reti e partnership sul territorio (n= 11);
  - o-progettazione/co-gestione dei servizi con l'utenza (n= 10);
  - utilizzo di soluzioni tecnologiche (n= 9).

Tabella 1 - Campionamento

PROVINCIA	CAMPIONE PROPORZIONALE	CAMPIONE SELEZIONATO	CAMPIONE EFFETTIVO
Varese	4	3	0
Sondrio	1	2	1
Pavia	2	1	0
Monza e Brianza	4	3	2
Milano	13	8	4
Mantova	2	2	0
Lodi	1	1	0
Lecco	1	3	1
Cremona	1	2	1
Como	2	2	1
Brescia	5	4	0
Bergamo	4	9	3

In luce del fisiologico tasso di non-risposta riscontrato, come mostrato alla Tabella 2, il reclutamento ha portato alla realizzazione di due focus group (21-22 settembre) che hanno visto complessivamente coinvolti 18 individui, rappresentanti di 12 realtà locali e 6 Province. Stando alla profilazione precedentemente svolta, queste esperienze sono state ritenute capaci di apportare prospettive particolarmente qualificate almeno in riferimento a uno dei seguenti aspetti:

- erogazione dei servizi o intercettazione dell'utenza (n= 3);
- promozione di reti e partnership sul territorio (n= 1);
- co-progettazione/co-gestione dei servizi con l'utenza (n= 4);
- utilizzo di soluzioni tecnologiche (n= 3).

Inoltre, la composizione del campione finale ha assicurato un buon mix rispetto alla densità abitativa delle diverse realtà coinvolte, che costituivano per:

- 2/3 città a densità elevata di popolazione;
- 1/3 piccole città/sobborghi.

<sup>3</sup> Va, infatti, precisato che una singola realtà potesse presentare strategie ed approcci tali da poter contribuire a più di una delle aree tematiche delineate.

Tabella 2 - Partecipanti ai focus group (fase 1)

	PARTECIPANTI	REALTÀ LOCALI	PROVINCE	DATA	DURATA (H, MIN)	MODALITÀ
1	8	6	6	21/09/23	1,52	Online
2	10	6	6	22/09/23	2,30	In presenza

### 3.1.2 Strumenti di indagine

I referenti coinvolti nei focus group sono stati invitati a condividere le proprie esperienze e punti di vista rispetto ai temi ripilogati alla Figura 1, ossia i:

- profili dei beneficiari ai quali si rivolge (e/o vuole rivolgere) il servizio;
- servizi attualmente offerti (missione del servizio);
- modelli organizzativi e forme di gestione adottate, specie riguardo a:
  - professionalità coinvolte;
  - partnership create sul territorio;
  - fonti di finanziamento utilizzate.

Gli Incontri sono stati registrati, previa acquisizione del consenso dei partecipanti, e le trascrizioni analizzate e codificate da due dei membri del gruppo di ricerca.

Figura 1 - Partecipanti ai focus group (fase 1)



I partecipanti agli incontri di gruppo sono stati successivamente invitati (16-23 ottobre 2023) a rispondere ad un breve questionario di follow-up, con l'obiettivo principale di consolidare e mettere ulteriormente a sistema il lavoro avviato, consentendo di disporre, per le diverse realtà coinvolte, di dati puntuali ed omogenei rispetto ai molteplici temi affrontati in sede di dibattito. Le risposte raccolte riguardano unicamente 6 realtà locali. Non trattandosi, dunque, di evidenze generalizzabili al ben più ampio sistema regionale dei servizi Informagiovani, tali dati non sono illustrati nel presente documento. Ciononostante, essi sono stati discussi in sede di focus group, potendo offrire spunti utili - non per misurare il fenomeno - ma per ampliare la comprensione dello spettro / varietà dei modelli di Informagiovani in campo.

Questa fase è stata ritenuta conclusa con la raccolta dei feedback in occasione dell'insediamento (20 novembre) di un tavolo di confronto fra PoliS-Lombardia, Regione Lombardia e i due partner di ricerca attivi sul medesimo filone di intervento per presentare e socializzare i risultati prodotti dalla prima fase dell'indagine. L'occasione è stata utile a qualificare e sostanziare ulteriormente l'interpretazione dei dati raccolti, specie alla luce degli esiti preliminari del prezioso lavoro di screening dei bisogni dei giovani svolto dall'Università Cattolica e dell'altrettanto fondamentale lavoro di mappatura e censimento della rete degli Informagiovani attivi in Lombardia svolta dall'Università dell'Insubria.

## 3.2 FASE 2

### 3.2.1 Selezione dei partecipanti

Le attività relative a questa seconda fase hanno visto coinvolti i referenti dei servizi Informagiovani già reclutati nella fase 1 in piccoli gruppi di riprogettazione a carattere tematico. L'obiettivo di tali incontri è stato quello di ingaggiare i partecipanti in un processo condiviso di elaborazione di standard e proposte operative per il rinnovamento dei servizi, sulla base degli elementi diagnostici emersi dalla fase 1. È stata offerta la possibilità ai referenti di ciascun Informagiovani di partecipare anche solo ad uno dei tre incontri organizzati, per venire incontro alle esigenze di flessibilità rappresentate.

Come mostrato alla Tabella 3, gli incontri - tenutisi il 27 (mattino) e 28 (mattino e pomeriggio) novembre in modalità online - hanno avuto una durata di circa 2 ore e mezza ciascuno ed hanno complessivamente coinvolto (considerando l'eventuale presenza di uno stesso referente a più incontri): 13 individui, rappresentanti di 10 realtà locali e 7 Province.

Tabella 3 - Partecipanti ai focus group (fase 2)

	PARTECIPANTI	REALTÀ LOCALI	PROVINCE	DATA	DURATA (H, MIN)	MODALITÀ
1	7	6	4	27/11/23	2,45	Online
2	9	7	5	28/11/23	2,38	Online
3	6	5	4	28/11/23	2,17	Online

### 3.2.2 Strumenti di indagine

Il secondo ciclo di incontri si è posto l'obiettivo di approfondire - in un'ottica di riprogettazione dei servizi - una molteplicità di temi strategici, quali:

- la missione degli operatori, in coerenza con la missione del servizio;
- l'allineamento tra aree di attività e:
  - esigenze e bisogni dei profili di utenza (effettivi e auspicati);
  - aree di competenza degli operatori;
- le interdipendenze, intra ed inter-organizzative, con altri soggetti.

In definitiva, il confronto con i referenti dei servizi è stato orientato ad individuare possibili confini fra quegli elementi imprescindibili che - in virtù della mission del servizio - non possono non caratterizzarlo ed eventuali linee di sviluppo che abilitino un adeguato livello di variabilità, 'customizzazione' ed adattamento alle peculiarità di ciascun Informagiovani e contesto territoriale. Anche per questa seconda fase, gli incontri sono stati registrati, previa acquisizione del consenso dei partecipanti, e le trascrizioni analizzate e codificate da due dei membri del gruppo di ricerca.

## 4. RISULTATI DELL'ANALISI

### 4.1 FASE 1. ANALISI

Le evidenze raccolte tramite i primi due focus group e la successiva survey hanno rappresentato la base per proporre una diagnosi sugli elementi da presidiare per la riprogettazione del servizio, evidenziando gli elementi di valore e di distintività dei diversi modelli ad oggi diffusi sul territorio regionale.

#### 4.1.1 Beneficiari

Il primo tema di indagine della fase 1 del progetto ha riguardato la definizione dei profili effettivi dei beneficiari ai quali si rivolge il servizio Informagiovani. Infatti, occorre ricordare che per normativa regionale, la fascia "giovani" è molto ampia (14-35) e raccoglie persone con bisogni potenzialmente profondamente diversi. Pertanto, un primo elemento di indagine è stato costituito dall'identificazione di quali (e come) sono i giovani intercettati dai servizi.

Dall'incrocio dei vari elementi emersi rispetto ai beneficiari dei servizi, sia in termini di caratteristiche anagrafiche che di bisogni espressi, sono emerse quattro categorie di beneficiari tipiche dei servizi Informagiovani, descritte qui di seguito.

#### a. Beneficiari "nella rete"

In questa categoria rientra una fascia di beneficiari accomunati da tre elementi ricorrenti:

- sono anagraficamente più giovani (tra i 14 e i 20 anni);
- sono già in qualche modo collegati ad altre istituzioni educative (quali la famiglia, la scuola, centri di aggregazione giovanile religiosi e non, aspetto correlato con il profilo anagrafico) oppure seguiti da altri servizi (come ad esempio centri per l'impiego, servizi sociali o studi privati), e quindi già in qualche modo inseriti in una rete di servizi e, quindi, sovente indirizzati al servizio dagli adulti della comunità educante (il genitore, l'insegnante, ecc.);
- sono portatori di un forte bisogno di orientamento o ri-orientamento.

Con riferimento al profilo di bisogno, la richiesta di orientamento è espressa sia rispetto al mondo dello studio sia a quello del lavoro. Questo tipo di utente vuole:

*"[...] cercare di capire come riorientarsi dentro il tema della scuola superiore, se non addirittura lasciare la scuola perché vuole andare a lavorare."*

*"[...] riorientarsi nello studio oppure vuole capire che cosa fare dopo della sua vita, sia studio sia lavoro."*

*"[...] capire cosa vuole fare, se ripartire da dove è arrivato, quindi riprendere in mano l'università, cambiare percorso universitario oppure ripensarsi anche nel mondo lavorativo o di altre tipologie di formazione."*

Talvolta, a seguito di un primo bisogno espresso legato all'orientamento o ri-orientamento, emergono difficoltà di natura diversa (psicologica o sociale), quali ansia, paura/panico, scarsa autostima, scarsa autoefficacia, problemi relazionali, problemi alimentari o scarsa motivazione.

Da un lato, è stato segnalato come talvolta i beneficiari scelgano di portare questo tipo di bisogni agli Informagiovani, piuttosto che a servizi più prettamente dedicati a queste necessità, in quanto l'Informagiovani rappresenta un luogo percepito come inclusivo, generalista e quindi in un certo senso meno stigmatizzante. Dall'altro lato, è emerso come gli Informagiovani, di fronte a tali nuove vulnerabilità espresse dai giovani, si trovino a svolgere una doppia funzione. Da un lato di "antenna", "sintesi" e "raccordo" con altri servizi capaci di attivare risposte e competenze professionali più coerenti con tali necessità, portando alla luce un tema di sinergie ma anche di potenziali sovrapposizioni tra gli Informagiovani e gli altri servizi presenti sul territorio.

*"Quello che era più faticoso [...] era il bisogno di benessere psicologico e di rapporto interpersonale e familiare. Forse questa è la partita più complessa. Quando dico rapporto interpersonale intendo anche nel contesto scuola [...]."*

*"I ragazzi che vediamo al riorientamento, soprattutto dopo la pandemia, sono ragazzi fortemente provati, fortemente in difficoltà. [...] Se una volta il ragazzo che si rivolgeva a noi per un riorientamento esprimeva quel bisogno e quello - anche andando a scavare - quello era il suo bisogno, adesso questo è l'apice di un iceberg che è molto molto profondo, di ansia [...], paura di non farcela, disagio in genere ... tutta una serie di problematiche legate all'alimentazione e alle crisi di panico [...]."*

Dall'altro anche di "alleato" per gli adulti direttamente coinvolti nell'educazione del mondo giovanile, a partire dai genitori, ma anche insegnanti, che di fronte alle difficoltà espresse dalle ragazze e ragazzi cercano un supporto per svolgere quella funzione di orientamento che faticano ad offrire da soli.

*"[...] mamma di [nome di fantasia] ci contatta per far due parole con il figlio, che è al terzo anno di liceo, ha superato i primi due anni e ha perso il terzo anno, vorrebbe cambiare scuola."*

Infatti, una caratteristica degli appartenenti a questo profilo è di essere più frequentemente incoraggiati ad accedere al servizio e più raramente di farlo su iniziativa spontanea.

#### b. Beneficiari "job seeker"

In questa seconda categoria rientra una fascia di beneficiari con le seguenti caratteristiche:

- relativamente di età più elevata (25 anni e oltre),
- con un livello di istruzione e/o qualificazione professionale generalmente medio-basso,
- accede spontaneamente, portando un bisogno prettamente legato alla ricerca del lavoro.

Anche in questo caso, capita che l'Informagiovani faccia da antenna per l'identificazione di altri bisogni (come, ad esempio, quello dell'apprendimento della lingua italiana) e che quindi si renda promotore di altri servizi presenti sul territorio. Anche rispetto a questa categoria emerge come, talvolta, gli utenti si riferiscano all'Informagiovani per una difficoltà ad accedere ai servizi preposti a questo tipo di bisogno (come le agenzie per il lavoro), o per ragioni legate agli orari di apertura dei servizi o per un tema di distanza geografica.

*"[...] non va al Centro Per l'Impiego perché lo sportello dell'Informagiovani è aperto in altri orari, perciò poteva entrare ... gli era stato segnalato tramite passaparola da altri giovani e utenti che utilizzavano questo servizio."*

*"[...] da noi arriva l'utenza che, magari, non è in grado di raggiungere le agenzie per il lavoro (perché dove siamo non ci sono e, quindi, sono a 5-6 km di distanza)."*

Oppure ancora perché il servizio Informagiovani offre un percorso di accompagnamento (e talvolta anche formazione) finalizzato al sostenere l'autonomia in una logica di *empowerment*, anche oltre la mera formazione tecnica o la facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

*"Che tipo di lavoro hanno in mente dobbiamo ancora capirlo. Al di là delle proposte [...]. Ci sono più proposte che domande. Perché? Perché quello che si offre non è il loro progetto di vita. [...] Non è vero che non hanno un progetto di vita: hanno istanze diverse. Sicuramente il Covid in questa cosa ha avuto il suo peso."*

In ogni caso, in alcuni contesti ritorna il tema di come assicurare l'integrazione del servizio Informagiovani con altri servizi presenti sul territorio (centri per l'impiego) e dell'esigenza di qualificare il servizio nella logica della complementarietà, più che della duplicazione.

#### **c. Beneficiari "go-getter"**

Rientrano in questa terza, meno frequente, categoria di beneficiari, utenti con le seguenti caratteristiche:

- generalmente dai 18 anni in su,
- prevalentemente di origine italiana e con un livello di qualifiche medio-alto;
- portatrici e portatori di un bisogno legato alla necessità di selezionare esperienze di valore alle quali dedicarsi (ad esempio, esperienze internazionali, volontariato, attivismo, sport, ...).

Tale necessità nasce non tanto da una difficoltà a conoscere o ad accedere a questo tipo di esperienze, quanto, al contrario, da un eccesso di informazione ed opportunità, che ingenera l'esigenza di essere supportati nello scremare e selezionare le opportunità di maggior valore.

*"Sono giovani più skillati [...] che, in questo caso, ci portano una difficoltà non tanto nel capire quali sono le opportunità (perché hanno accesso alle informazioni) ma il disorientamento nel fatto che ci sono troppe informazioni e hanno paura di perdere del tempo."*

#### **d. NEET**

Questa quarta categoria rappresenta non tanto un gruppo di beneficiari attualmente in carico ai servizi Informagiovani, quanto più una categoria a cui idealmente i servizi vorrebbero rivolgersi ma che faticano ad intercettare. Spesso a questa condizione di NEET si accompagnano situazioni di forte vulnerabilità, disagio e altrettanto esacerbato isolamento. Poiché questa categoria di beneficiari potenziali è attualmente difficilmente intercettata dagli Informagiovani, l'individuazione di possibili modalità e strategie per raggiungerla è stata rappresentata come una delle maggiori sfide che il servizio si pone.

*"Ci sono delle nicchie di giovani che vanno accompagnati in un certo modo. Parlo delle grosse fragilità. In quella nicchia ci sono i NEET, quelli che hanno abbandonato e sui quali, adesso, stiamo lavorando in maniera particolare. Parlo di quelli che proprio sono isolati ... che proprio non escono di casa. Su quelli fai fatica ad intervenire."*

*"C'è una fetta di persone non solo non intercettate ma non intercettabili, perché sono in ritiro sociale a casa, per cui è difficile intercettarli [...] neanche l'educativa di strada funziona [...]."*

*"Magari il NEET arrivasse al nostro Informagiovani! È un nostro obiettivo ma i NEET sono introvabili! [...] E questo è indubbiamente uno degli obiettivi che ci siamo posti e ci continuiamo a porre."*

Il caso dei NEET, target considerato prioritario ma scarsamente intercettato, mostra che la selezione tra chi accede al servizio e chi no dipende in larga misura dalla predisposizione dei **canali di accesso** dell'utenza al servizio.

In tal senso, è emerso come preponderante - soprattutto per i più giovani - quello dell'"invio" o "suggerimento" da parte del mondo "adulto" o della "presa in carico" in senso ampio, in cui rientra la comunità educante (famiglia e scuola) e gli altri servizi presenti sul territorio (es., centri per l'impiego, servizi sociali, tutela minori, oratori, associazioni sportive, consultori e studi di professionisti, spazi giovanili comunali, enti di volontariato). Questo canale, che si nutre soprattutto del lavoro di disseminazione e collaborazione col mondo delle scuole, che consente di raggiungere anche le famiglie, tende a escludere chi è fuori dai circuiti scolastici o da altre istituzioni educative e di formazione. Una seconda caratteristica che favorisce (e seleziona) l'accesso dipende dalla posizione in prossimità di altri luoghi caratterizzati da continuità semantica, come con la sala studio (che tenderà a selezionare studenti universitari) o un centro per l'impiego (che tenderà a selezionare "job seeker"). È infatti emersa l'importanza di rendere il servizio anche itinerante, facendo sì che "abiti i luoghi dei giovani", prevedendo dei momenti in cui il servizio esce dalla sua sede fisica e va sul territorio in luoghi quanto più vicini al target di utenza. Più recentemente si stanno sperimentando forme di posizionamento 'digitale' attraverso l'utilizzo di canali social.

Infine, un ulteriore canale di conoscenza del servizio è quello del passaparola, tra coetanei o tra famiglie, a seguito di un'esperienza positiva con il servizio. In questo senso, il passaparola viene anche talvolta usato dagli Informagiovani come indicatore di successo del percorso dell'utente "inviante".

#### **4.1.2 Missione del servizio**

Per quanto riguarda la missione del servizio, sulla base delle attività che gli Informagiovani hanno riportato di svolgere, è possibile riassumerle nella seguente rappresentazione (Figura 2), che individua quattro aree di attività caratterizzate da un diverso livello di intensità e di interazione che si instaura con il giovane.

*Figura 2 - Missione del servizio*



##### **a. Informazione**

Partendo dal livello di intensità più basso, la prima attività svolta dagli Informagiovani è quella di semplice informazione, rispetto a cui il servizio si configura come uno sportello informativo a cui gli utenti chiedono e ricevono informazioni su svariati oggetti (scuola/università, lavoro, volontariato, sport, attivismo, esperienze all'estero, ...). Questo tipo di attività è quella che maggiormente ricorda l'obiettivo principalmente informativo con cui erano nati gli Informagiovani, attività che permane ma apparentemente ridimensionata, in funzione di cambio radicale del rapporto col fabbisogno informativo in un'epoca di iper-connesione.

*"Prima noi - ma penso un po' tutti gli Informagiovani, non solo noi - avevamo una parte informativa un pochino più approfondita, più curata ... c'era una parte di utenza che veniva da noi per una semplice informazione. Questo adesso non esiste proprio più! Infatti noi ci stiamo sviluppando ... come ci siamo evoluti? Potenziando sempre più la parte orientativa del servizio. Infatti abbiamo assunto una orientatrice in più."*

In questo senso, è emersa anche una potenziale necessità di rebranding del servizio stesso, al fine di incorporare nel nome del servizio anche le altre componenti, oltre a quella informativa, infatti: "Già concepirlo come sportello blocca l'accesso. Le richieste sono diverse."

### b. Orientamento

Salendo di livello in termini di intensità, vi è poi l'attività chiamata di orientamento, ovvero finalizzata a distinguere e utilizzare le informazioni per prendere una decisione (che in genere riguarda le scelte relative alla prosecuzione degli studi, alla formazione, all'accesso al lavoro, ma non solo). L'orientamento si configura in due modalità:

- incontri *one-to-many* (ad esempio, nelle scuole), dove l'attività orientativa è inclusa in percorsi di sensibilizzazione rispetto al bisogno di orientamento, agli strumenti disponibili, fino ad incontri a carattere formativo (sotto forma di laboratori), rivolti non solo agli studenti, ma anche agli insegnanti e ai genitori. Si tratta di un servizio di tipo "push", ovvero caratterizzato da iniziative a tappeto su tutta la popolazione potenzialmente interessata dal bisogno orientativo;

*"[...] facciamo anche incontri di gruppo, più sul post diploma, perché diamo un inquadramento generale di cosa vuol dire scegliere dopo il diploma e poi andiamo sui colloqui individuali."*

- incontri *one-to-one* (colloqui individuali), con l'obiettivo di esplorazione e messa a fuoco dei bisogni e conseguente individuazione della risposta più adatta, in genere rivolti al/la giovane che accede al servizio. In base alle competenze incluse nel servizio, la persona può trovare le risposte che cerca con un accompagnamento assicurato dal servizio o verrà supportato ad accedere ad altri servizi esterni, ma in rete. Si tratta di un servizio che può essere definito "pull", in quanto attivato direttamente dall'utente interessato.

*"[...] primo colloquio di orientamento per capire cosa succede, cosa non sta andando. Da questo colloquio capiamo se c'è bisogno di fare il punto magari con altri colleghi."*

I resoconti forniti dai partecipanti allo studio hanno, tuttavia, evidenziato come la demarcazione fra informazione e orientamento si sia fatta progressivamente meno netta, portando spesso a parlare di "info-orientamento". Ciò in ragione del fatto che ogni intervento orientativo contempera aspetti di fornitura di informazioni e, al contempo, ogni azione informativa viene ormai svolta nell'ottica di avviare un processo di presa di consapevolezza da parte del beneficiario, chiamato fin da subito a prendere coscienza dei propri bisogni, interessi, attitudini, vocazioni, ambizioni.

### c. Accompagnamento

Al livello di intensità più elevato, vi è, infine, l'attività definita di accompagnamento, che si configura come un percorso (comprensivo di più incontri) individuale dell'utente con un operatore del servizio (con background da educatore, psicologo, orientatore), che può eventualmente sfociare nell'attivazione di risposte integrate con altri servizi (ad es., interventi socio-sanitari), a seconda dei bisogni emersi. A tal proposito, dove finisce il bisogno di accompagnamento e comincia quello di un generico supporto psicologico? La risposta offerta dagli operatori a questa domanda è varia. Se da un lato è chiaro che vi sono forme di sofferenza psicologica che richiedono un chiaro intervento di tipo clinico, dall'altro l'eterogeneità delle forme di disagio (più o meno connesse con le scelte legate alla scuola o lavoro, e più genericamente relative alle decisioni sul futuro) non può essere sistematicamente rimandata altrove e, infatti, trova sovente cittadinanza presso l'Informagiovani. La capacità di risposta in tal senso varia al variare dei contesti.

*"È sempre difficile per noi, non connotandoci come un servizio psicologico (ed è anche un nostro punto di forza perché, in realtà, fa meno paura) ... però poi non riusciamo ad essere completamente rispondenti laddove si individua e intravede (a volte è talmente lampante) ... e su quel livello non abbiamo gli strumenti, non abbiamo nemmeno il setting per riuscire ad intervenire. [...] La rete non sempre è veloce ad intervenire ... a volte la tempestività ... questo tipo di servizio, più psicologico, non è sempre così veloce."*

*"Lo sportello è attrezzato per il servizio psicologico. Abbiamo un servizio psicologico che non sostituisce una presa in carico dell'utenza [...] ma visto che capita che dei ragazzi si affaccino allo sportello con delle domande [...] e poi, in realtà, il bisogno è un po' più complesso, il fatto che io sia il coordinatore ed anche uno psicologo mi consente di fare una valutazione un pochino più ampia della problematica ed eventualmente fare una sintesi dei contatti con i servizi, qualora sia necessario. Questo può essere utile anche in una logica di 'antenna'."*

### d. Accoglienza

Infine, trasversale ai tre livelli di intensità, vi è una quarta funzione talvolta svolta dagli Informagiovani definita come accoglienza, ad indicare situazioni in cui la sede del servizio si pone anche come luogo di aggregazione per l'utenza, con cui si risponde ad un'esigenza di contatto con i peers più che con gli operatori. Anche in questo caso, si ravvisa una potenziale sovrapposizione con altri servizi che rispondono a questa esigenza, come ad esempio i centri di aggregazione giovanile.

### 4.1.3 Modello di gestione

Guardando al modello di gestione sono emerse come rilevanti due direttrici. Da un lato il grado di collaborazione col Terzo Settore, quale soggetto direttamente coinvolto nell'erogazione dei servizi, attraverso forme di esternalizzazione o di partnership, anche con metodi di co-progettazione. Dall'altro il grado di collaborazione con altre istituzioni pubbliche e altri stakeholder che offrono servizi complementari, con cui entrare in rete.

#### a. Esternalizzazione e collaborazione col terzo settore

In termini di internalizzazione vs. esternalizzazione del servizio, vi sono Informagiovani con la totalità degli addetti dipendenti comunali, Informagiovani con la totalità di addetti esterni, e Informagiovani ibridi, ovvero con personale misto. Il vantaggio della collaborazione col Terzo Settore risiede fondamentalmente nella possibilità di diversificare ed arricchire le competenze disponibili presso il Comune (dove è più facile trovare educatori, benché in genere formati per la fascia 0-6, e meno di frequente psicologi). Il rischio, in talune configurazioni dove l'esternalizzazione è totale, è che la parte pubblica perda il governo del servizio e si abdichi anche alle funzioni di indirizzo e monitoraggio.

#### b. Reti e collaborazione con altri servizi pubblici e stakeholder

In termini di reti sul territorio, gli Informagiovani costruiscono partnership con una pluralità di attori - con i quali realizzano una gestione o "presa in carico integrata" degli utenti - tra cui: scuole e università; servizi sociali territoriali e aziende sociali; agenzie del lavoro; enti del Terzo Settore, cooperative, associazioni giovanili, associazioni sportive; enti di formazione; consultori e studi privati; associazioni di categoria, patronati, sindacati, camere di commercio; aziende e realtà economiche del territorio.

L'oggetto della collaborazione riguarda, in genere, le diverse opportunità che i diversi attori possono aprire per le ragazze ed i ragazzi che grazie al servizio mettono a fuoco un bisogno specifico. Talvolta l'esigenza di collaborare sopraggiunge perché è necessario attivare competenze che non sono presenti nel servizio Informagiovani.

I profili professionali presenti all'interno dei diversi servizi includono in genere orientatori e/o educatori, ma in alcuni casi anche assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, psicopedagogisti, mediatori culturali (importanti per il rapporto con l'utenza straniera), esperti in comunicazione (in linea con la necessità di una comunicazione al passo con i linguaggi dell'utenza) ed esperti di politiche attive del lavoro.

Sovente è proprio la composizione delle competenze in dotazione a rendere necessaria l'attivazione di forme diverse di partnership. Ma è anche vero il contrario: le competenze di cui gli Informagiovani - soprattutto i più grandi e strutturati - scelgono di non dotarsi, nemmeno attraverso il Terzo Settore - segna una chiara rappresentazione del profilo di utenza 'tipo' che si è disposti ad accogliere. I NAI e i NEET rappresentano un chiaro esempio.

Nel primo caso, si invoca la collaborazione in chiave di rete dei servizi sociali deputati all'accoglienza degli stranieri, oltre alle prefetture incaricate degli aspetti legati all'immigrazione: la figura del mediatore culturale, cruciale per questi profili, per taluni si ritiene debba essere una presenza stabile nel servizio, mentre per altri si ritiene che debba essere la competenza che porta il partner (il sottotesto che si potrebbe leggere è "i NAI sono un vostro, non un nostro profilo target"). Stesso dicasi per i NEET, soprattutto con riferimento alle categorie più svantaggiate, dove l'ostacolo all'inserimento professionale è legato anche alla presenza di forme di svantaggio sociale.

## 4.2 FASE 2. RIPROGETTAZIONE

### 4.2.1 Per chi è l'Informagiovani?

"A chi si devono rivolgere gli Informagiovani? Che servizi offrire?"

La legge regionale stabilisce in maniera chiara il perimetro di intervento delle politiche giovanili tra i 14 e i 35 anni. Questa fascia di età include quasi 20 anni di profondissime trasformazioni e bisogni straordinariamente differenti: dalla scelta dei percorsi di istruzione, alla costruzione di identità professionali; dalla sperimentazione delle prime relazioni affettive, all'incontro con la genitorialità; dalla ricerca di esperienze internazionali, alla ricerca di una casa fuori dal nucleo di provenienza. Con un target così ampio, è evidente che ciascun servizio ha costruito posizionamenti diversi, in larga misura in funzione della storicità del proprio sistema di offerta e delle competenze accumulate, come mostrato nella parte analitica. Se nella fase 1 sono stati identificati i target prevalenti allo stato dell'arte (par. 4.1.1), in questa seconda gli incontri di riprogettazione si sono concentrati nello stimolare una riflessione sui possibili aspetti di sviluppo futuro al di trovare alcune convergenze o avanzare raccomandazioni. I punti emersi sono i successivi quattro.

### a. **Centrare la missione sui percorsi di autonomia: evitare dispersione scolastica e la trappola NEET**

Nonostante la grande eterogeneità dei modelli e degli approcci, un elemento riconosciuto come necessario a tutti gli Informagiovani oggetto di indagine è la forte vocazione a offrire al mondo giovanile un supporto alla costruzione di percorsi di sviluppo ed autonomia, principalmente attraverso l'orientamento nei percorsi di studio e di inserimento professionale, ma non solo. Restano infatti rilevanti le opportunità offerte sulla cittadinanza attiva (es. volontariato) ed altre occasioni di sviluppo individuale e collettivo.

Evitare la dispersione scolastica e favorire l'ingresso nel mondo del lavoro in modo soddisfacente e stabile occorre costituiscano le principali declinazioni della missione centrata sull'autonomia.

Una strategia efficace emersa nel corso dei momenti di confronto è quella della prevenzione: vi è un ampio consenso, infatti, nel ritenere l'abbandono precoce del percorso di studi oppure la fine di un ciclo scolastico i momenti critici che possono consentire un inconsapevole scivolamento in fascia NEET. Poter svolgere una funzione di sensibilizzazione rispetto ai rischi di dispersione scolastica, di informazione rispetto alle opportunità di supporto che il servizio Informagiovani offre, fino anche a coinvolgere in attività di orientamento le ragazze e i ragazzi nelle fasi subito precedenti quelle più a rischio costituisce un primo presidio da valorizzare ulteriormente.

*"Le fasce d'età escludono il primo importante passaggio di transizione che è quello dalla scuola secondaria di primo grado alla scuola secondaria di secondo grado. Che di fatto, poi innesca tutta una serie di bisogni altri, che insomma - se non seguiti, se non supportati - potrebbero andare poi a sfociare in quel tema dei NEET di cui abbiamo parlato prima."*

È in questo senso che una larga parte delle attività di prevenzione / promozione del servizio si svolgono non solo nelle scuole medie superiori, ma **sempre di più si ravvisa la necessità di intervenire nelle scuole secondarie inferiori.**

Come già evidenziato nella fase 1 della ricerca, le scuole rappresentano il partner privilegiato di collaborazione, il luogo principale di incontro con il mondo giovanile. Pertanto, la scelta di anticipare questo incontro durante la frequenza della scuola generalista (scuola secondaria inferiore) può avere alcuni vantaggi, quali ad esempio:

- Assicurare un più ampio e generalizzato contatto col bacino di utenza potenziale, prima della frammentazione operata dalle scelte legate all'istruzione / formazione superiore;
- Consolidare il rapporto col territorio, che le scuole secondarie inferiori assicurano più di quelle superiori, vantando - le prime - una più ampia ed omogenea distribuzione territoriale;
- Coinvolgere in maniera più estesa le famiglie, attraverso iniziative dedicate ai genitori, che si sono rivelati essere rilevanti agenti di promozione del servizio, quando informati e sensibilizzati, nonché un importante ponte di collegamento per riuscire a raggiungere i figli a rischio o già in fascia NEET.

Se, come emerso nella fase 1 della ricerca, il rischio del modello dominante degli Informagiovani è quello di rivolgersi prevalentemente a chi è già nelle reti di protezione (familiare, scolastica, sociale, ecc.) occorre che tale rete sia il più possibile ampia e inclusiva, quindi:

*"[...] rinforzare e allargare la rete per permettere di far uscire meno ragazzi da queste maglie della rete."*

Più in generale, questo **approccio "push"**, ovvero di informazione, sensibilizzazione, formazione estesa e generalizzata che trova nel mondo dell'istruzione secondaria inferiore e superiore il partner d'elezione **sembra rappresentare un significativo strumento di prevenzione**, da monitorare anche con rilevazioni ad hoc, anche di carattere longitudinale, per verificare se e come queste iniziative possono avere un effettivo potere preventivo.

### b. **La vocazione del servizio: accettare la pluralità o focalizzare le priorità?**

Fatta salva l'ampia convergenza sulla funzione di info-orientamento finalizzata a supportare percorsi di autonomia, come definire le priorità del servizio in termini di vocazione prevalente è ancora un terreno meno certo. Tende a prevalere una forte convergenza sul modello di intervento, centrata su una concezione di base del servizio Informagiovani di "sportello", dove l'accesso avviene magari non più solo fisicamente (largamente diffusa la possibilità di un primo contatto anche via email o altri canali digitali), ma dove il setting di intervento è quello classico della relazione di aiuto one-to-one attraverso lo strumento del colloquio, anche, talvolta, nella logica del 'first come, first served'. Per quanto le modalità e gli approcci di conduzione di questo supporto possano variare, il denominatore comune resta la funzione di orientamento o info-orientamento, finalizzata a supportare la gestione di alcune scelte critiche, in genere rispetto al proprio percorso di studio e lavoro e, in senso più ampio, alla definizione di un progetto di vita.

*"Noi ci siamo dati, ma penso che sia condiviso anche dagli altri colleghi, il limite dello stare dentro un percorso di scelta, un percorso orientativo, quindi è chiaro che qui dentro il benessere del sentirsi accolto e sentirsi ascoltato è fondamentale. Però tutto quanto esula dal percorso di scelta, e implica l'intervento di figure (specializzate), deve essere poi rimandato all'esterno, perché davvero altrimenti diventa un servizio generalista, che non riesce a gestire invece quella che è la mission fondamentale. E la mission fondamentale nostra è l'info-orientamento."*

La funzione di orientamento è esercitata non solo mettendo a disposizione informazioni utili e personalizzate, anche in termini di opportunità coerenti con le necessità espresse (in alcuni casi anche con riferimento ad altri servizi pubblici cui poter accedere), ma anche attraverso un supporto diretto a sviluppare competenze critiche (es. soft skills) e supportare l'esplorazione delle risorse individuali interne, secondo un approccio che da orientamento diventa accompagnamento, con una vocazione più apertamente educativa.

*"[...] abbiamo identificato un gruppo di ragazzi che si sono, tra l'altro tra di loro, riconosciuti in questa fragilità: fanno fatica nell'organizzazione del tempo. E qualcun altro che non è in grado di gestire il fallimento [...]. Allora anche rispetto a queste competenze, laddove dentro i servizi ci sono delle figure specialistiche si può intervenire perché fa parte del percorso orientativo. Cioè orientamento, non è solo il momento in cui scelgo, è un percorso anche formativo, è una costruzione e un percorso anche educativo."*

Gli Informagiovani accreditati come centri per l'impiego, inoltre, possono erogare servizi più puntualmente mirati alle politiche attive del lavoro, come ad esempio iniziative di formazione, e ricevere finanziamenti specifici su queste iniziative. In assenza di accreditamento, la funzione di orientamento professionale permane, per quanto necessiti di un più forte raccordo coi centri per l'impiego del territorio.

Se da un lato appare da assecondare la presenza di confini sfumati tra prestazioni legate alla funzione di orientamento e quelle affini (supporto educativo, supporto psicologico, ecc.) dall'altro la qualificazione del servizio potrebbe beneficiare di una più chiara definizione della vocazione prioritaria dell'info-orientamento che oggi può assumere declinazioni tra loro diverse, tra cui:

- Prevenzione della dispersione scolastica e della povertà educativa, formativa e professionale (in raccordo col mondo della scuola e delle istituzioni formative);
- Promozione del (e supporto al) benessere e della autonomia della fascia giovanile (in raccordo coi servizi di salute territoriale);
- Prevenzione del disagio giovanile nelle fasce più svantaggiate (in raccordo coi servizi sociali);
- Supporto all'inserimento professionale (in raccordo con - o in luogo dei - centri per l'impiego).

Gli operatori tendono a considerare queste finalità tutte idealmente incluse nel servizio Informagiovani che deve adattarsi: "di volta in volta ci portano un bisogno diverso".

*"Quindi il tema è: che tipo di servizio faccio? La risposta è: 'a seconda del bisogno'."*

Questo approccio non è privo, però, di insidie in quanto solo definendo ex ante la vocazione principale si possono definire le misure di intervento "push" più coerenti e meglio concentrare le risorse per dare risposte più efficaci e problemi emergenti.

### c. **Il valore (e il suo contrario) dell'universalismo del servizio**

La concezione del servizio Informagiovani a vocazione universalistica e non riparatrice (ossia rivolto solo a marginalità importanti) tende ad essere la visione prevalente. Il vantaggio di questo modello è quello di allontanare dal servizio il rischio dello stigma come accade invece, ad esempio, per i servizi sociali.

*"Io ce li ho avuti laureati bocconiani che hanno sicuramente la strada di carriera aperta, ma che magari avevano necessità di cambiare e avevano bisogno di rimettere a punto un proprio progetto. (...) magari ne ho avuto più di uno, più di due, più di tre ragazzi (...) laureati in economia, che a un certo punto hanno detto no, non è questa la mia strada, si è spostato sul welfare, dove ha messo a valore tutta la sua competenza."*

Un servizio che è aperto a tutti assicura certamente una maggiore inclusività. Allo stesso tempo, apre una questione critica rispetto ai meccanismi di auto-selezione dell'utenza.

Gli esiti della fase 1 hanno reso evidente il meccanismo di auto-alimentazione dei percorsi di accesso ai servizi dei soggetti

'nella rete': sono gli allievi delle scuole più attive, i figli dei genitori più attenti e, in generale, i ragazzi già esposti a qualche forma di cura educativa o attenzione sociale già aperta quelli che hanno le informazioni necessarie e, talvolta, le indicazioni giuste per rivolgersi all' Informagiovani. Il rischio è che a non varcare mai la soglia di un servizio Informagiovani siano gli esclusi dalle reti di supporto: quelli che ne avrebbero più bisogno?

Gli operatori mostrano una forte adesione ideale e professionale ad un modello universalista che viene percepito come potenzialmente più inclusivo e, specularmente, una scarsa disponibilità a mettere in ordine di priorità i target di utenza, che implicherebbe esplicitare anche a chi il servizio non è rivolto. Il rischio di questa visione è quello di non considerare che già oggi il servizio NON è rivolto a tutti ma, nei fatti, alcuni rischiano di restare sistematicamente 'esclusi', intenzionalmente o no, tra cui, ad esempio, i NAI e i NEET.

#### d. Non lasciare che le marginalità restino al confine

Tanto gli esiti della prima che della seconda fase del progetto convergono, infatti, nell'evidenziare le forti difficoltà nell'individuare efficaci modalità di intercettazione e 'aggancio' di chi si colloca ai margini o al di fuori della rete di supporto e di quei luoghi più o meno istituzionalizzati (*in primis*, le scuole ma anche, ad esempio, i luoghi di aggregazione sociale) che offrono un punto di contatto ampio e pervasivo con i giovani.

Ciò mette in luce anche i conseguenti rischi del largamente diffuso approccio 'push'. Se, infatti, il canale privilegiato di accesso a dei percorsi di orientamento ed accompagnamento one-to-one è prevalentemente l'incontro one-to-many, chi è fuori dal sistema (educativo, dei servizi di welfare, delle relazioni sociali) rischia di non venire mai in contatto con un servizio - l'Informagiovani - che può rappresentare proprio la porta di accesso a quel sistema di supporto più ampio dal quale il ragazzo/a risulta escluso.

Nella consapevolezza che la ricerca dei 'senza rete' non può essere relegata unicamente ai canali di informazione e comunicazione digitali, le esperienze condivise dai partecipanti allo studio riconfermano la centralità di quattro strategie complementari: i) **prevenzione**: ossia, promuovere la conoscenza del servizio già nelle fasi pre-adolescenziali, suggellando alleanze di lunga data e lunga durata con le famiglie, come già evidenziato nel punto .1; ii) **raccordo sinergico** con altri attori della rete, come evidenziato nel punto .2; iii) consolidamento della **reputation** del servizio, anche attraverso misure di comunicazione ad hoc; iv) **professionalizzazione** degli operatori, che massimizzi la loro capacità di fornire una prima risposta, nonché di attivare relazioni e azioni congiunte con altri servizi deputati ad offrire forme di supporto più specializzate. La prima linea di azione, anche in chiave di sensibilizzazione e formazione rivolta alle famiglie, è stata vista come particolarmente rilevante rispetto alla capacità di intervento in casi di abbandono scolastico (ELET, NEET).

*"Magari fosse la scuola che ci segnala i NEET! Le scuole si rendono conto di avere degli studenti NEET dopo un anno. [...] Ci è capitato di avere a che fare con genitori che ci dicono: 'Mio figlio non va a scuola da due mesi'. Quindi, lo sappiamo perché rimane a casa, non è che vada in giro."*

*"Il primo - secondo me - strumento di intercettazione del NEET è la famiglia perché il NEET è in famiglia. È molto difficile che un NEET non sia collocato in un contesto familiare, quindi il tema della competenza trasferita alla famiglia per riuscire a capire [...] a chi mi rivolgo, quali sono gli strumenti, quali sono i servizi che in qualche modo possono darmi una mano ..."* La rilevanza del secondo approccio (oltre che in riferimento al raccordo tempestivo con le scuole) è stata sottolineata anche rispetto al prevenire fenomeni di marginalizzazione ed esclusione sociale ed educativa di giovani stranieri di seconda generazione o - ancor più - dei NAI, altrettanto difficili da agganciare e a rischio di rapida fuoriuscita dalla rete.

*"[...] Abbiamo costruito una collaborazione con la questura, per cui, una volta che i genitori si rivolgevano alla questura per il ricongiungimento, segnalavano la presenza del servizio Informagiovani sul proprio territorio (in maniera tale che, per quanto riguarda la scelta della scuola o l'inserimento a scuola, il servizio di riferimento per queste famiglie, fossimo noi). E questo è stato utilissimo perché siamo riusciti a fare inserimenti a scuola prima ancora che i ragazzini arrivassero, incontrandoli online e questo è stato prezioso [...]."*

Un ulteriore alleato è stato intravisto nel passaparola, a sua volta alimentato dal progressivo accrescimento della reputazione, credibilità e notorietà di cui gode il servizio all'interno delle comunità di riferimento. Tale meccanismo risulta particolarmente efficace anche in riferimento all'utenza straniera: "Ci sono reti molto solide all'interno delle comunità straniere e quindi anche il passaparola è un ottimo volano."

Le ultime due linee strategiche sono apparse, infine, strettamente interconnesse. Infatti, gli Informagiovani intendono posizionarsi come attore che possa svolgere una funzione di: *"[...] sentinella e sintesi rispetto ad altri servizi, [...] come agente di sviluppo, servizio capace di ricomporre, di coordinare in termini molto più alti la rete che c'è sul territorio."*

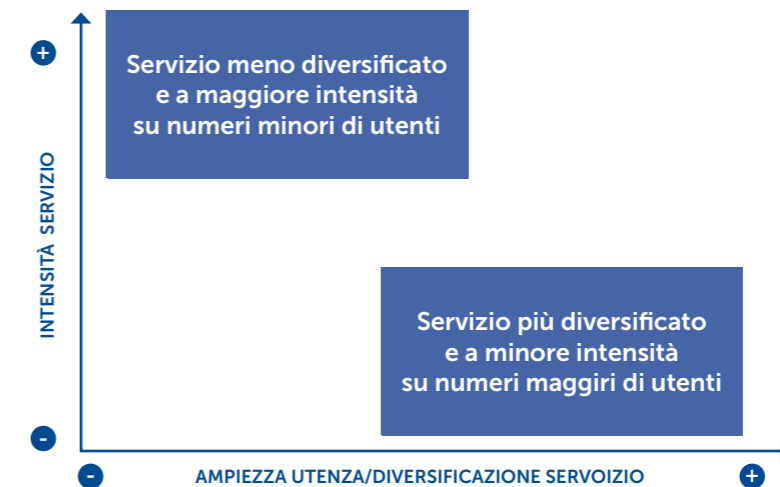
Dunque, la sfida che ci si pone è quella di individuare le competenze professionali indispensabili per riuscire a svolgere tale ruolo, anche - ma non esclusivamente - rispetto a fragilità specifiche, quali la **disabilità**.

*"[...] dentro un team di un Informagiovani devono esserci anche degli agganci veloci e rapidi con altre professionalità. L'orientamento si nutre di aspetti pedagogico-educativi quando c'è da accompagnare le famiglie, si nutre dell'aspetto psicologico, perché abbiamo bisogno di inviare il ragazzo o la ragazza che ci sta chiedendo aiuto su quel tema. A me è capitato anche di aver bisogno di un raccordo, per esempio, con realtà legate alla disabilità [...]. Con chi possiamo fare rete? [...] Che competenze deve avere una figura professionale che è dentro a un servizio Informagiovani?"*

#### 4.2.2 Servizio boutique o a tappeto?

Pur consapevoli dei rischi legati alle eccessive semplificazioni implicite in ogni dicotomizzazione, il lavoro sul campo sembra legittimare la compresenza di due **modelli di organizzazione del servizio** relativamente contrapposti (Figura 3).

Figura 3 - Modelli di organizzazione del servizio



##### a. Pochi utenti, alta intensità

Da un lato, esistono Informagiovani che tendono a circoscrivere il perimetro del proprio intervento (ad esempio, eliminando o riducendo al minimo le attività di tipo push, per focalizzarsi maggiormente su percorsi pull, talvolta anche con un focus specifico sulla transizione scuola-lavoro o lavoro-lavoro). Tali modelli - tanto per ragioni legate alla propria fase di sviluppo (in quanto di più recente costituzione), quanto alle risorse economiche ed umane disponibili (magari più limitate), al dimensionamento della popolazione servita (più contenuto) o a delle scelte strategiche deliberatamente compiute - sembrano convergere verso un modello che trova la sua forza nell'alto livello di intensità e personalizzazione della risposta offerta, tesa a raggiungere il massimo adattamento ai bisogni specifici 'portati' da ciascun beneficiario.

*"Ovviamente il nostro Informagiovani è molto giovane. Abbiamo ovviamente delle risorse limitate, per cui la scelta che è stata fatta è stata quella di cercare di fornire un servizio che sia meno ampio, ma approfondito, diciamo così [...] noi ci siamo orientati consapevolmente verso la tipologia di servizio un pochino più ristretta. Il nostro interrogativo per il futuro è proprio quello di riuscire ad aumentare i numeri e la nostra capacità di intercettare più giovani mantenendo sempre una qualità alta, considerando che appunto le risorse sono sempre un po' limitate."*

*"Nel pre-Covid, diciamo, il servizio aveva dei valori [di utenza] alti. Però, nel frattempo, noi avevamo anche chiesto di fare degli interventi affinché si riducessero, per favorire la qualità. [...] Se il servizio è offerto a tutta la cittadinanza, è chiaro che io do un servizio con un numero elevatissimo di richieste, ma che poi ho svolto un servizio che è 'entra e fuggi' o 'mordi e fuggi', una roba del genere non ha assolutamente nessun aspetto qualitativo [...]. Questo dava la possibilità di seguire il giovane in più step, con un ritorno o un elemento che è anche, per noi, diciamo qualitativo"*

I difensori di questo modello puntano ad enfatizzare la qualità in luogo della quantità: occorre, però, segnalare che non sono stati rilevati modelli di valutazione della qualità che consentano, in effetti, di verificare questa differenza. Il rischio - scarsamente riconosciuto - di questo modello è quello di offrire un servizio di "boutique", che si limita ad intercettare un frammento del bisogno potenziale, ovvero solo quello che si trasforma (più o meno casualmente) in domanda esplicita.

#### **b. Molti utenti, bassa intensità**

Il modello opposto, invece, è quello che sembra puntare su una maggiore diversificazione dei servizi offerti, contemplando tanto attività di info-orientamento a più ampio raggio (seppure a minore intensità), sia l'attivazione di percorsi individualizzati (laddove, chiaramente, ritenuti utili e necessari). Gli Informagiovani che sposano tale modello di servizio - o hanno maggiori mezzi e competenze per implementarlo - baricentrano i propri interventi sul ruolo strategico svolto da un'azione di promozione/sensibilizzazione diffusa dei propri servizi (condotta, per lo più, in quei luoghi in cui è possibile raggiungere un ampio numero di potenziali utenti - scuole, in primis). Tali servizi (più affini ad un approccio 'push') trovano il loro punto di forza nel 'farsi conoscere', anche in logica preventiva ed anticipatoria, da un ampio bacino di potenziali utenti, di cui si è detto al punto 4.2.1.

*"[...] allora un servizio più strutturato è in grado di entrare nelle scuole. Parlo di [Comune]: noi abbiamo un dato numerico molto alto ma perché entriamo in tutte le scuole. È un servizio di informazione orientativa che facciamo, che non è 'general generico', ma è anche su temi specifici (quindi non è generalista ma lavoriamo tantissimo di fino)."*

Le due polarità sono da intendersi come estremi ipotetici: nei fatti le soluzioni si collocano lungo un continuum (senza neppure escludere che i due modelli possano coesistere ed avvicinarsi in diverse fasi del medesimo servizio - es. attività di orientamento push realizzate fuori dal servizio Informagiovani, eppure presenti ed integrate col servizio stesso). In secondo luogo, come già sottolineato, non si vuole qui intendere che 'intensità' sia sinonimo di 'qualità' o 'efficacia' di servizio offerto (o ricevuto) e viceversa. Infatti, pur riconoscendo i punti di forza di ciascun modello, se ne riconoscono anche i limiti, quali, ad esempio, che si verifichi una auto-selezione dell'utenza, nel primo caso, non necessariamente convergente con le finalità del servizio. In questi casi, infatti, chi si presenta agli sportelli porta richieste e bisogni più puntuali (magari legati al tema del lavoro o ad altre esperienze di valore, quali volontariato o mobilità internazionale) e non necessariamente rappresentativi di quelli del più ampio target di riferimento a cui gli Informagiovani vogliono rivolgersi. Come già anticipato nei punti precedenti, l'assenza di iniziative di tipo push (promozione del servizio nelle scuole anche in età precoce) rischia di posizionare le attività pull su segmenti di bisogno casuali e ipoteticamente scarsamente rilevanti rispetto alla vocazione stessa del servizio. Nel secondo caso, come già ampiamente discusso, l'auto-selezione rischia di essere fortemente ancorata al fatto che il beneficiario raggiunto si collochi già all'interno di un'ampia rete di supporto (scuola, famiglia, altri servizi), introducendo il concreto rischio di 'tagliare fuori' coloro che - da questa rete - sono già a priori esclusi e, per tale motivo, più vulnerabili.

### **4.2.3 . La leva strategica della collaborazione**

#### **a. Superare la dicotomia: esternalizzazione sì o no**

Rispetto alle forme di gestione, è apparso che la logica dicotomica (servizio completamente internalizzato versus servizio completamente esternalizzato) non solo trova scarsi riscontri nella realtà (pur ravvisando esperienze che si collocano più vicine ad una polarità piuttosto che all'altra), ma tende a collocare la discussione su un piano prettamente ideologico, dove si contrappone chi sostiene che il servizio debba essere del tutto internalizzato per poterne riacquisire il controllo (salvo, poi, ammettere la necessità di ricorrere puntualmente a competenze esterne per la realizzazione delle progettualità) e chi rivendica la centralità del Terzo Settore (anche laddove si trovi, poi, a svolgere funzioni tipiche dell'amministrazione pubblica, come scrivere delibere necessarie al funzionamento del servizio in luogo del personale del Comune).

Da un lato, infatti, sussistono servizi in cui l'amministrazione pubblica detiene/ha recuperato interamente l'indirizzo del servizio ma - nell'impossibilità di dotarsi di figure professionali interne pienamente qualificate a gestire determinate attività di interesse - ricorre a ingaggi puntuali, su singole prestazioni, di collaboratori esterni altamente specializzati. In alcuni contesti, infatti, la forte spinta dell'amministrazione a (ri-)internalizzare il servizio ha anche implicato il venir meno della possibilità di dotarsi internamente di figure professionali con determinati profili di competenze, come descritto qui di seguito:

*"[...] va da sé che una serie di profili estremamente tecnici, legati allo svolgimento di alcune attività, non potevano essere svolti internamente, perché mancano i ruoli che possono adoperarsi per queste attività [...] penso alla giornata dei mestieri e delle professioni, piuttosto che a professionisti che si occupano di alcune iniziative come le lezioni che vengono tenute rispetto all'autonomia e alla capacità economica [...]."*

*Quindi, per le singole attività abbiamo necessariamente affidato l'incarico all'esterno e quindi, di volta in volta, abbiamo individuato il relatore o comunque la figura di riferimento per l'attività."*

In tali circostanze, il ruolo dell'amministrazione pubblica è quello di non confondere la titolarità della funzione (che resta propria) con la scelta della forma di gestione (che può essere diretta o indiretta) ed esercitare, in caso dell'esternalizzazione, tutte le prerogative della committenza, facendo sì che determinate tematiche, viste come particolarmente strategiche, ottengano il risalto e l'enfasi che - in caso di gestione pienamente esternalizzata del servizio - avrebbero potuto non ricevere, avvalendosi al contempo di figure altamente qualificate per portarle avanti.

Dall'altro lato, sono state riscontrate realtà in cui il servizio Informagiovani è (ri-)nato sotto la spinta propulsiva del Terzo Settore (seppure in forte raccordo con le istituzioni locali), in cui in ogni caso:

*"[...] torna il tema della rete integrata e il fatto che noi siamo dentro un consorzio di cooperative sociali [...] che affrontano varie tematiche (da inserimenti lavorativi, a educazione alla legalità). Insomma, tutti i temi che l'Informagiovani, [...] non avendo abbastanza risorse umane, non tratta personalmente. Ma abbiamo questa estensione [...] che ci permette di attivare le cooperative su tematiche specifiche di interesse e, quindi, questa logica di collaborazione cooperativa [...]."*

In definitiva, pur nella pluralità dei modelli di collaborazione attivabili, sono emersi in maniera chiara una serie di temi e trend rispetto all'attuale funzionamento dei servizi Informagiovani. In primis, la duplice necessità di mettere meglio a fuoco le competenze che mancano per parte pubblica e di attivare **collaborazioni - più o meno intense/continuative** - con il **Terzo Settore**, al fine di introiettare competenze professionali fisiologicamente assenti nel comparto pubblico.

*"[...] riesco a coprire il bisogno ma perché io ho messo in campo quella rete, che è indispensabile. Cioè, io riesco a rispondere bene al bisogno, se sul territorio sono in grado di attivare rete e se non ho la presunzione di riuscire a fare tutto io."*

Infine, all'interno di un simile paradigma, emerge anche chiaramente l'esigenza di trovare strumenti di governo del servizio che ingaggino le diverse parti coinvolte nella sua gestione ed erogazione sugli esiti raggiunti, fra i quali, ad esempio, metriche e sistemi di monitoraggio e valutazione condivisi.

*"Forse è un po' presto, per noi, iniziare a ragionare su questo ma sarebbe utile, importante [...] iniziare a mettere le basi anche per un modello di monitoraggio dell'impatto sul territorio del servizio Informagiovani. Magari non da fare subito, però almeno iniziare a ragionare con i Comuni con cui stiamo collaborando sicuramente potrebbe essere utile ..."*

#### **b. Operare in chiave di partenariato**

Una seconda chiave di volta è rappresentata dal sempre più ampio ricorso a forme di **co-progettazione e partenariato** (pubblico-privato, pubblico-pubblico, privato-privato) che vadano ben oltre la logica del mero acquisto di prestazioni puntuali o dell'appalto:

*"Noi non compriamo servizi. Noi abbiamo attivato partenariati ... per cui non acquistiamo nulla: noi lavoriamo in una partnership che co-progetta [...]. Quindi non c'è acquisto di servizi, ma ci sono forti partenariati ... ed è questa la forza di questa rete! Quindi io non do commesse al Terzo Settore, se vogliamo parlare di Terzo Settore. È partner in una progettualità condivisa a livello di co-progettazione. La strada è questa. [...] noi lavoriamo fortemente in partnership perché ci siamo posizionati come soggetto di raccordo di una rete [...]."*

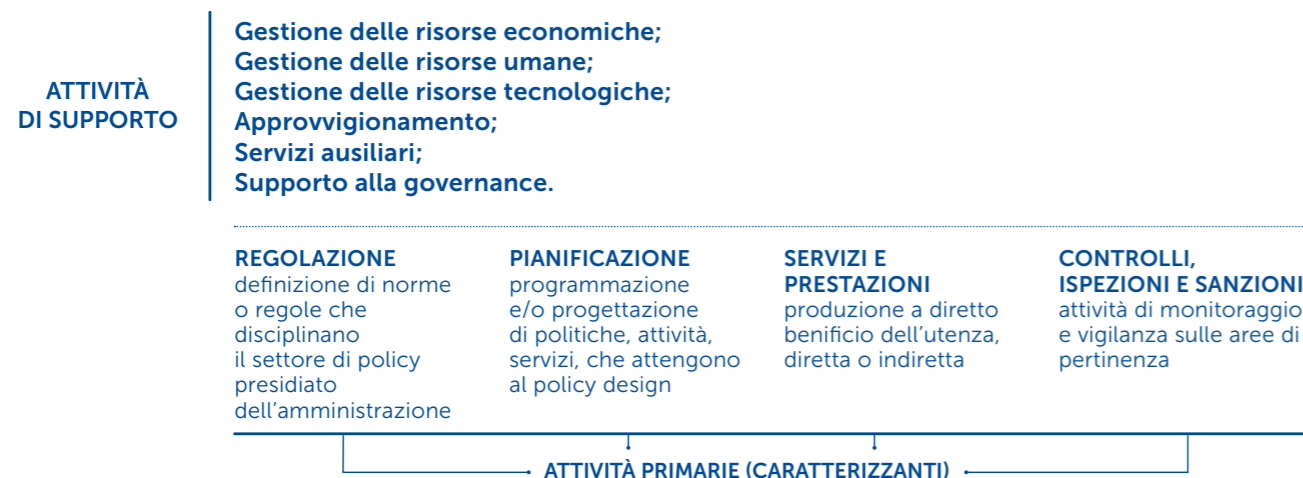
A tal proposito, gli strumenti messi a disposizione del nuovo Codice del Terzo Settore, soprattutto con riferimento agli strumenti della co-progettazione, sono un fronte di azione ancora parzialmente da esplorare.

### **4.2.4 Le competenze che servono all'Informagiovani**

"Quali profili professionali per qualificare il servizio Informagiovani?"

Per informare la discussione sui profili professionali si è fatto ricorso al modello messo a disposizione dalla Funzione Pubblica e finalizzato ad identificare i macro-processi necessari alla realizzazione di un'attività pubblica. L'applicazione del modello ad un servizio comunale del tutto avulsa dal contesto riscontra evidenti limiti. Allo stesso tempo, se lo strumento è utilizzato al fine di ispirare la discussione per enucleare le funzioni di base per il servizio Informagiovani, tali limiti si riducono.



Figura 4 - I macro-processi per definire i profili professionali, secondo il Dipartimento della Funzione Pubblica<sup>4</sup>

Dalla discussione è emerso che gli Informagiovani, che siano realizzati a livello comunale o a livello di ambito (e quindi anche in chiave sovra o inter-comunale, specularmente a quanto avviene per gli ambiti dei piani di zona), i processi rilevanti avvengono a livello di:

- Programmazione, progettazione (e valutazione) del servizio;
- Gestione ed erogazione

#### a. Le funzioni di programmazione, progettazione e valutazione del servizio

Per quanto riguarda la *programmazione, progettazione e valutazione del servizio*, si immagina che un ruolo di indirizzo strategico non possa che essere svolto dalla parte pubblica, per quanto in co-progettazione col Terzo Settore. Su questo aspetto occorre verificare il livello di ambito ottimale, sul solco di quanto già avviene per altri servizi, al fine di assicurare la copertura del servizio anche nelle aree interne. Pertanto, il modello di governance a supporto non può non tenere insieme la collaborazione in chiave inter-comunale sia quella Pubblico/Terzo Settore.

Indirizzo strategico non coincide evidentemente con la gestione e l'erogazione. Separare gestione ed erogazione può condurre ad un fraintendimento, ovvero che il servizio sia la sommatoria delle prestazioni professionali erogate. Al contrario, occorre precisare che nell'interpretazione di servizio qui offerta, occorre considerarlo come l'esperienza di fruizione dell'utente, che è il prodotto di un insieme di elementi di contesto e di setting che - inoltre - influenzano direttamente la qualità dell'interazione tra operatore e utente. Fatta questa precisazione, il senso di enucleare l'erogazione della gestione è funzionale a evidenziare che le attività connesse alla gestione del servizio abilitano le prestazioni professionali degli operatori che vi entrano e, pertanto, occorre che siano adeguatamente messe a fuoco.

#### b. Le funzioni di gestione del servizio

In particolar modo, dagli incontri coi referenti è emerso che le competenze legate alla **gestione del servizio** (che segue quella della programmazione) si possono articolare lungo tre funzioni principali, elencate qui di seguito.

1. **Coordinamento** generale delle operation del servizio (anche attraverso le prerogative di committenza, in caso di esternalizzazione), in raccordo con gli indirizzi dati dalle politiche regionali, poi declinati in strategie attuate a livello locale.

*"Penso che non siamo relegati alla gestione ed erogazione .... nei diversi modelli (quindi sia quelli completamente in-house, che quelli esternalizzati a più livelli). [...] sicuramente tra le due [aree] centrali mi concentrerei molto lì, con un obiettivo di spostare almeno la figura del coordinatore, almeno le figure strategicamente più significative in un impegno a incidere su quelle dimensioni."*

*"[...] ma la regia, la incardiniamo anche professionalmente dentro la rete (con tutto ciò che ne consegue) oppure va bene lasciarla in esterno (quindi probabilmente forse un po' più soggetta alle tensioni e alle forze degli altri partner del Terzo Settore)?"*

2. **Networking**, promozione del servizio, attivazione delle reti e delle risorse del territorio (fundraising, community management, project management), funzione svolta, appunto, in una logica di tessitura delle reti locali, di ricomposizione/raccordo e di valorizzazione dei capitali (relazioni, professionalità, risorse economiche, ecc.) disponibili.

*"[...] in questo quadro presentato, penso ci possa stare tranquillamente - soprattutto in questa fase storica - il Project Manager perché sempre più fonti di finanziamento importantissime per i servizi Informagiovani sono proprio i bandi (bandi europei, bandi nazionali, bandi regionali). Per cui è importantissimo che all'interno della struttura ci sia una figura capace di implementare e gestire, di progettare e di occuparsi quindi di tutte le fasi di realizzazione di questi progetti."*

*"Se penso a una figura che però secondo me dovrebbe essere proprio inserita dentro, è quella del Community Manager, perché in qualche modo potrebbe aiutare il servizio - e anche il Comune stesso, se vogliamo - a costruire un qualcosa che possa durare anche un po' più nel tempo."*

3. **Data management**, intesa come gestione documentale, repository e codifica delle informazioni funzionali al servizio, nonché di allestimento della fruizione per gli operatori.

*"[...] la figura del ricercatore-documentalista, che per noi è fondamentale, vale a dire: dentro i servizi abbiamo e dobbiamo avere competenze di ricerca e restituzione (tra virgolette) del patrimonio informativo e questo è fondamentale. Perché se non ho il patrimonio informativo è molto difficile avere, poi, elementi su cui agire la nostra azione di orientamento."*

*"[...] oltre all'essere in grado di leggere le informazioni di là fuori e fare la raccolta documentale, è importante avere forti competenze in termini di decodifica ... anzi di codifica: nel senso che bisogna fare un processo delle informazioni là fuori, saperle raccogliere, trasformarle in dati e rielaborarle in altre informazioni che sono quelle di cui, poi, dobbiamo disporre noi nel lavoro che facciamo tutti i giorni."*

#### c. Le funzioni di erogazione del servizio

Per quanto riguarda l'**erogazione del servizio** e il profilo degli operatori, si riconosce la competenza di "orientatore" come ruolo sufficientemente ampio da consentire lo sviluppo delle competenze connesse - a seguito di percorsi di formazione certificata - a profili provenienti da background differenti, come il mondo dell'educazione, della psicologia, delle scienze sociali, della comunicazione.

I metodi di intervento utilizzati, infatti, vanno dall'informazione/sensibilizzazione in occasione di incontri di presentazione, alla formazione in contesti strutturati (come attività laboratoriali), fino all'accompagnamento attraverso percorsi individuali finalizzati al supporto alle fasi di transizione (scuola/scuola; scuola/lavoro; lavoro/lavoro; ...) ma anche allo sviluppo di competenze funzionali agli obiettivi identificati e di empowerment. È demandata agli operatori la rilevazione di eventuali bisogni di supporto complementare e l'attivazione di altri servizi più specializzati.

Distinguere tra gestione ed erogazione del servizio è funzionale non tanto a tracciare il confine ideale tra presidio della funzione pubblica (nella gestione, che esercita la funzione di committente) e di erogazione (che può essere affidata anche a enti del terzo settore o ETS). Infatti, occorre sottolineare che nella pratica, invece, la gestione è quasi del tutto delegata a personale degli ETS che entra nei servizi in chiave osmotica con la burocrazia pubblica, non senza un qualche rischio di perdita di funzione di indirizzo della parte pubblica.

Al contrario, distinguere tra gestione ed erogazione serve ad enucleare e valorizzare una funzione sovente trascurata tra mondo degli operatori e programmazione del servizio che è di raccordo, coordinamento, promozione e conduzione, al di là dell'assicurare le operation, la contabilità e la turnistica degli addetti.

<sup>4</sup> Linee di indirizzo per l'individuazione dei nuovi fabbisogni professionali da parte delle amministrazioni pubbliche, emanate con DM della Funzione Pubblica nel Luglio 2022.

## 5. CONCLUSIONI

L'analisi sin qui svolta persegue l'obiettivo di **individuare opzioni possibili per la riprogettazione dei servizi Informagiovani nella Regione Lombardia e di identificare, sul-la scorta di questa analisi, le competenze necessarie.**

L'analisi è stata condotta attraverso due percorsi fondamentali, condotti in un contesto partecipativo, teso ad esprimere:

- l'assessment della situazione attuale, in termini di utenti serviti, offerta e assetto gestionale (Fase 1);
- le principali opzioni per la riprogettazione dei servizi (Fase2).

È opportuno evidenziare che entrambe le fasi sono state condotte attorno ad un "perno" comune, un oggetto di analisi ritenuto determinante di qualunque altra valutazione e considerazione, necessario, quanto sottovalutato, nella progettazione dei servizi: il tipo di **beneficiari** a cui si ritiene che i servizi stessi debbano rispondere e le esigenze di cui sono portatori. Il focus sui bisogni e sui beneficiari, distintivo di questa analisi, è centrale rispetto all'assessment e lo è rispetto alla progettazione.

Per quanto riguarda l'assessment, emergono **tre profili prevalenti** a cui i servizi rispondono: giovani "in rete"; meno giovani in cerca di lavoro; giovani in cerca di esperienze di valore e orientamento. I giovani più "abbandonati" e "esodati dalla cittadinanza", i NEET, non sembrano invece essere tra coloro a cui gli Informagiovani rispondono, perché non intercettati e/o perché sprovvisti delle risorse necessarie per intervenire in modo efficace. Tuttavia, l'aspetto più meritevole di essere considerato, è che i profili di utenza prevalenti sembrano non essere sempre il frutto di una scelta deliberata ma, al contrario, della scelta di non individuare un target per il servizio, perché il servizio è e deve essere "per tutti".

L'analisi degli ambiti di intervento prevalenti evidenzia una coerenza forte con il tipo di beneficiari che si affacciano ai servizi, e prevede **tre tipologie di risposta**: informazione, orientamento, accompagnamento.

Emerge un dato significativo, la cui valutazione non può che essere rimandata ai policy maker: i servizi sono rivolti alle cittadine e cittadini di una fascia d'età dove si concentra la più ampia presa di distanza dalla vita lavorativa, dalla vita formativa e, in ultima analisi, dalla vita sociale e dalla cittadinanza, che tocca quasi il 20% della popolazione tra i 15 e i 29 anni. Tuttavia, i cosiddetti NEET non risultano fare parte dei 3 profili identificati come beneficiari prevalenti dei servizi.

Ovviamente, i NEET non possono essere beneficiari di servizi che assumano una posizione di attesa degli utenti, perché, per loro natura, possono beneficiare solo di servizi che attivamente e tenacemente si pongano l'obiettivo di cercarli, motivarli e stimolarli con proposte credibili, a partire da una posizione di ritiro e distanza dal lavoro, dalla formazione e dalla socialità. La seconda fase del percorso partecipato, centrata sulla riprogettazione, ha fatto emergere alcune linee di lavoro, e un nodo fisiologicamente "irrisolto".

Le linee di lavoro pongono in primo piano l'esigenza di **collaborazione** tra i differenti attori coinvolti nei contesti educativi e formativi e l'esigenza di "non lasciare fuori". In particolare, la visione per includere la marginalità evidenzia 4 linee di lavoro: **prevenzione** (intesa come la necessità di anticipare il contatto col servizio alla fascia pre-adolescenziale), **connessione** (il lavoro di rete tra servizi pubblici e terzo settore, ma anche tra servizi pubblici di amministrazioni ed enti diversi o incapsulati in settori diversi), **legittimazione** (rispetto all'esigenza di proteggere il servizio dal rischio di stigma sociale) e **professionalizzazione** (relativo alla necessità di qualificare il ruolo e le competenze degli operatori).

Rispetto a come svolgere questa funzione, il servizio è chiamato a scegliere come collocarsi tra **due differenti modelli**: bassa intensità di intervento per molti utenti, oppure alta intensità di intervento per pochi utenti. Nel primo caso, il rischio è di non sostenere a sufficienza gli utenti più fragili; nel secondo caso, quello di focalizzarsi su chi ha più voce per esprimere le proprie esigenze.

In ogni caso, la **scelta del target**, sviluppata ex ante, in modo consapevole e intenzionale, o ex post, come presa d'atto dei profili dei beneficiari, anche in sede di progettazione emerge come la questione centrale. È necessario e opportuno, per comprendere appieno la rilevanza del tema, chiarire un aspetto cruciale della progettazione dei servizi: per quanto si desidera offrire un servizio aperto a tutti i possibili target, il disegno dell'offerta rende il servizio più affine o meno affine a differenti possibili utenti, che di conseguenza tenderanno ad avvicinarsi o ad allontanarsi dal servizio.

Da questo punto di vista, il tema di **come esercitare la committenza** nei confronti del terzo settore rischia di essere un falso problema: se il target è chiaro e definito, altrettanto chiare e definite saranno le scelte conseguenti e la definizione delle linee di gestione, interna o esternalizzata, che dovrà essere rivolta al target ipotizzato.

Viceversa, in caso contrario, in assenza di una definizione del target, la policy concretamente attuata sarà comprensibile solo ex post, e, di nuovo, gestione interna o esternalizzazione sarà indifferente. In altre parole, il principale contenuto dell'esercizio della funzione di committenza da parte pubblica è chiarire l'indirizzo strategico del servizio, aspetto che appare - a valle di questo studio - l'oggetto principale del lavoro di riprogettazione auspicato per gli Informagiovani lombardi.

Rimane tuttavia fondamentale, ai fini dell'individuazione delle **competenze** per lo sviluppo dei centri, la comprensione del funzionamento del sistema di offerta che non si limita all'incontro tra operatori e utenti, ma che comprende il coordinamento del servizio, lo sviluppo di conoscenze, l'integrazione del servizio in un network di attori: coordinamento, posizionamento nei network e data management sono state individuate come competenze necessarie per il futuro sviluppo dei centri, insieme alle competenze più tipiche dei professional dedicati all'incontro con i giovani, prevalentemente centrate sull'orientamento.

Nel caso dei servizi Informagiovani, l'opzione che emerge dal percorso partecipato esprime forte continuità tra gli elementi critici emersi in sede di assessment e in sede di progettazione. La concezione universalista che si sostanzia nel non individuare le priorità in termini di utenti e l'assunzione di una posizione di attesa, affidando all'autoselezione degli utenti la definizione dei beneficiari del servizio, appare quella più vicina alla sensibilità dei partecipanti. Questa scelta risponde a un obiettivo molto preciso e di grande valore: non stigmatizzare gli utenti e non posizionare il servizio solo sulla fragilità. Allo stesso tempo, diventa però più difficile avvicinare quegli utenti meno dotati di risorse di rete e capacità di attivazione: tali utenti, se non sono destinatari di una attenzione e progettazione specifica, mirata, disponibile a riconoscere gli ostacoli al loro coinvolgimento e attenta alle loro fragilità, non sono in grado di esprimere autonomamente una domanda.

In sostanza, la scelta identificata, comprensibile, argomentata e coerente con la storia dei servizi, è *implicitamente orientata ai soggetti in grado di esprimere una domanda, e non orientata a generare domanda da parte dei soggetti meno capaci, o più fragili*. Questa consapevolezza è auspicabile che possa essere un contributo utile non solo (o non tanto) della ridefinizione dei profili professionali necessari, quanto piuttosto (o prima di tutto) il punto per chiedersi, ancora una volta, a chi vogliamo rivolgere gli Informagiovani nella Regione Lombardia.




# LA PAROLA AI GIOVANI: BISOGNI E DESIDERI GUARDANDO AL FUTURO



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Transformative Actions  
Interdisciplinary Laboratory

Prof.ssa Ivana PAIS (coordinamento)  
Dott.ssa Simona BIANCO  
Dott.ssa Marta CASTIGLIOLA



TRAILab - Transformative Actions Interdisciplinary Laboratory, dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, ha realizzato un progetto finalizzato a coinvolgere i giovani frequentanti i servizi Informagiovani della Lombardia in quanto portatori di riflessioni e istanze rispetto al futuro rispetto alle quali gli Informagiovani sono chiamati a interrogarsi per ridefinire i propri servizi. L'obiettivo è stato quello di promuovere la partecipazione dei diretti interessati come parte attiva e propositiva per progettazioni che li riguardino direttamente. Il progetto ha previsto una fase di ascolto dei giovani di dodici Informagiovani presenti in Lombardia attraverso il metodo dei Future Lab, che consente di lavorare sui bisogni espressi dai giovani nel presente e, al tempo stesso, di sostenere le loro progettualità. Le informazioni raccolte attraverso i laboratori sono state integrate attraverso un approfondimento individuale tramite questionario, attraverso il quale sono stati esplorati i temi di ingaggio giovanile, benessere sostenibile, carico di cura e advocacy.

I risultati finali ottenuti dall'ascolto dei cinquantadue giovani residenti in cinque province della Lombardia hanno permesso di rilevare alcune aree tematiche comuni: il bisogno di svolgere attività per coltivare un tempo di vita di qualità, la ricerca di relazioni sane e, rispetto ai servizi, la necessità di avere maggiori informazioni sui servizi del territorio. È emerso, inoltre, il bisogno di sviluppare competenze trasversali per sentirsi adulti autonomi. Su questo tema, i ragazzi suggeriscono e auspicano la nascita di percorsi di educazione all'affettività, educazione finanziaria e uso corretto dei social, oltre alla possibilità di avere luoghi di dialogo e confronto anche con le generazioni precedenti.

Ulteriori dati emersi dalla ricerca riguardano il valore del lavoro inteso come strumento per la costruzione del proprio benessere e non come scopo, insieme all'importanza della relazione faccia-a-faccia con un adulto di fiducia come elemento chiave per sbloccare le situazioni di stallo e inattività. In conclusione, i ragazzi desiderano maggiori strumenti per sapersi orientare nel mondo degli adulti, gli Informagiovani sono considerati preziosi e volgere uno sguardo ai desideri dei giovani è utile per intraprendere riflessioni su possibili nuovi obiettivi per la progettazione o implementazione dei servizi di orientamento.

<b>1</b>	<b>INDICE</b>	<b>53</b>
<b>1.</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL PROGETTO</b>	<b>54</b>
<b>2.</b>	<b>STRUMENTI E METODOLOGIA</b>	<b>55</b>
2.1	INTERVISTA PRELIMINARE	55
2.2	STRUMENTI PER LA FASE DI ASCOLTO	55
2.3	CAMPIONAMENTO	57
<b>3.</b>	<b>DESCRIZIONE DEI RISULTATI</b>	<b>58</b>
3.1	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	58
3.2	DESCRIZIONE NARRATIVA DEI TEMI EMERSI	60
3.3	ANALISI DEI TEMI EMERSI	62
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONI</b>	<b>65</b>

## 1. PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

TRAILab - Transformative Action Interdisciplinary Laboratory dell'Università Cattolica del Sacro Cuore ha realizzato un'attività di ascolto dei giovani, orientata a dare voce ai diretti interessati dei servizi Informagiovani.

I giovani coinvolti sono stati chiamati a esprimersi non come utenti del servizio, ma come portatori di riflessioni e istanze rispetto alle quali gli Informagiovani sono chiamati a interrogarsi per ridefinire i propri servizi. L'obiettivo è stato quello di promuovere la partecipazione dei diretti interessati come parte attiva e propositiva per progettazioni che li riguardino direttamente.

Lo strumento utilizzato prende spunto dal metodo Future Lab, ideato da Robert Jungk e Norbert Mullert (1987), in Italia proposto da Vincenza Pellegrino (2018) e già ampiamente sperimentato da TRAILab in diversi contesti.

Il Future Lab si propone come obiettivo primario lo sviluppo delle capacità di aspirazione e l'acculturazione al futuro, intesa come alternativa alla dominanza simbolica del presente. Questo consente di lavorare sui bisogni espressi dai giovani nel presente e, al tempo stesso, di sostenere le loro progettualità in direzione di una società desiderabile. Inoltre, se radicato in un territorio, consente un recupero dell'identità locale, attraverso l'identificazione degli elementi costitutivi dell'immaginario collettivo.

L'obiettivo principale della fase di ascolto dei giovani è stato quello di immergersi nelle visioni legate al futuro dei partecipanti tenendo conto sia di elementi legati al contesto esterno (ambiente, istituzioni, economia), sia di elementi di benessere della loro vita quotidiana.

L'approccio di gruppo è stato adottato allo scopo di favorire il confronto tra visioni diverse, dedicando poi un momento individuale separato alla raccolta di altre informazioni più specifiche.

Dai risultati raccolti, è possibile trarre spunti in merito al ruolo e alle azioni attivabili dai servizi di prossimità come gli Informagiovani.

La fase di ascolto è stata attuata attraverso la realizzazione di dodici Future Lab presso Informagiovani presenti sul territorio regionale in modo da assicurare adeguata rappresentanza delle differenti realtà socio-territoriali lombarde (grandi città e capoluoghi di provincia o piccoli centri). Per la realizzazione di ogni Future Lab, è stata data indicazione agli operatori degli Informagiovani di coinvolgere un numero massimo di 10 ragazzi (con attenzione alla distribuzione per caratteristiche socio-demografiche), in media sono stati coinvolti 5 ragazzi per gruppo e i laboratori hanno avuto una durata di circa 2 ore.

Le modalità organizzative sono state concordate con i referenti degli Informagiovani coinvolti, con preferenza per incontri in presenza ma lasciando aperta la possibilità di effettuare l'incontro online, per facilitare la partecipazione dei giovani interessati.

## 2. STRUMENTI E METODOLOGIA

Per la progettazione del Future Lab, oltre alle riunioni con gli altri gruppi di ricerca del progetto, che hanno condiviso i loro risultati, è stato organizzato un incontro con la coordinatrice di un Informagiovani, che è stata intervistata come testimone privilegiata.

Di seguito si riportano: le riflessioni tratte dall'intervista alla testimone privilegiata, gli strumenti adottati (Future Lab e questionario)

### 2.1 INTERVISTA PRELIMINARE

Per la costruzione dell'impianto di ricerca e la selezione dei temi, è stata svolta un'intervista preliminare con la coordinatrice di un Informagiovani, intervistata come testimone privilegiata.

I dati raccolti hanno permesso di individuare alcuni temi salienti:

- 1. Ingaggio dei giovani.** I servizi di orientamento manifestano una difficoltà a coinvolgere i ragazzi in dispersione scolastica o che si mostrano non interessati al proprio futuro. Gli Informagiovani manifestano particolare attenzione al fenomeno dei NEET (Not in Education, Employment or Training) ossia ai giovani né occupati né inseriti in un percorso di istruzione o formazione. Come rilevato in letteratura, anche nell'intervista è emerso il paradosso tra i bisogni di questa fascia di popolazione e la difficoltà di intervento da parte del mondo degli adulti e delle istituzioni. Elementi da approfondire in fase di ascolto: coinvolgimento dei NEET nei laboratori e rilevazione dei bisogni specifici e delle possibilità di sostegno e attivazione.
- 2. Carico di cura.** Il termine Giovani Caregivers (Young Caregivers in Inglese) descrive tutti quei ragazzi che per necessità o per scelta si trovano a farsi carico e prendersi cura di parenti o membri fragili della loro famiglia. Spesso sono "figli di" o "fratelli di" persone con problematiche psichiatriche, malattie fisiche croniche o invalidanti, persone con problemi di tossicodipendenza o alcol dipendenza. Oppure ancora, i giovani caregivers sono ragazzi di seconda generazione nati in Italia da famiglie di origine straniera, che, per ragioni linguistiche o culturali, faticano ad affrontare la burocrazia, le visite mediche, la quotidianità. Elementi da approfondire in fase di ascolto: indagare la presenza di ragazzi con compiti di cura nei laboratori e rilevazione dei bisogni specifici e delle possibilità di sostegno e attivazione.
- 3. Tecnologia.** I ragazzi socializzano molto attraverso lo strumento digitale, ma non sempre viene impiegato per recuperare le informazioni di cui necessitano. Elementi da approfondire in fase di ascolto: Che rapporto hanno i ragazzi con la tecnologia quando hanno necessità di recuperare informazioni?
- 4. Advocacy e cittadinanza attiva.** È emersa la necessità di aumentare il senso di autoefficacia dei ragazzi e la loro consapevolezza in termini di cittadinanza attiva per partecipare alle decisioni che li riguardano. Elementi da approfondire in fase di ascolto: elementi di riflessività dei giovani rispetto al loro ruolo attivo nella società.

### 2.2 STRUMENTI PER LA FASE DI ASCOLTO

La fase di ascolto è stata organizzata in due momenti di raccolta di informazioni:

- una parte svolta tramite il laboratorio Future Lab, in piccolo gruppo (massimo 10 partecipanti)
- un approfondimento individuale svolto tramite questionario autosomministrato

#### Future Lab

Il laboratorio, come tutte le azioni promosse da TRAILab, è orientato a realizzare "azioni trasformative", ovvero attività di ricerca, formazione e iniziative in grado di produrre conoscenze a elevato impatto sociale.

Il metodo Future Lab si articola in tre fasi.

- 1. Distopia "Se continuiamo così dove finiremo?"** - Lamento sui futuri probabili indesiderati: fase critica, analisi dei futuri distopici che il nostro presente ci prospetta qualora si perpetui senza cercare soluzioni ai problemi esistenti. Rilevazione delle preoccupazioni dei ragazzi aiutandoli a identificare delle macro aree di bisogno.
- 2. Utopia "Come vivremo in un futuro senza i problemi evidenziati nella fase precedente?"** - Narrazione utopica: fase dell'immaginazione, i partecipanti propongono desideri, fantasie, visioni alternative che permettano di superare le criticità. Individuazione di un futuro desiderabile, a partire dal rovesciamento dei problemi evidenziati nel presente.

**3. Possibili desiderabili "Quali sono i primi passi per avvicinare il presente alla visione?"** - Analisi dei possibili emergenti, capacità di aspirare: fase dell'implementazione, percorso a ritroso per individuare gli elementi del presente che permettano di avvicinarsi ai futuri desiderati. Individuazione delle risorse presenti nel territorio che consentono di muovere verso un futuro in cui i giovani possano disporre di adeguati servizi di informazione e orientamento a livello locale e prefigurazione del ruolo che i giovani stessi possono giocare nella progettazione ed erogazione di questi servizi.

L'incontro è stato svolto in gruppo in cerchio in modo da permettere l'interazione visiva tra tutti i partecipanti. Il facilitatore ha guidato le interazioni dei partecipanti tramite domande stimolo per l'esplorazione delle diverse tematiche previste. Durante lo svolgimento dell'incontro sono stati utilizzati sia stimoli visivi (tramite slide) per favorire l'immaginario, che materiali come post-it e cartelloni per fissare i concetti emersi durante la conversazione.

La durata dell'incontro è stata compresa tra l'ora e mezza e le due ore in base al numero di partecipanti. Il tempo a disposizione per l'incontro è stato suddiviso in una prima parte più corposa di dialogo e riflessione tra i partecipanti sui temi del FutureLab ed una parte finale dedicata alla compilazione del questionario. La parte di dialogo è stata guidata dal facilitatore con domande semistrutturate e momenti di riformulazione. In ogni Future Lab le domande stimolo poste per facilitare la costruzione di scenari condivisi sono state le seguenti:

Il facilitatore, dopo ogni domanda, ha aiutato il gruppo nello sviluppare un dialogo, spronando i partecipanti ad esporre i loro pareri o un proprio pensiero in merito ad ogni domanda. Il tempo di risposta lasciato ad ogni partecipante veniva modulato ad ogni incontro in base al numero di partecipanti presenti e al tempo a disposizione, con l'intento principale di lasciare spazio a tutti di rispondere.

#### 1. DISTOPIA

- Immagina te stesso tra 10 anni nella peggiore condizione possibile. Com'è la tua vita?  
Dove vivi e come descriveresti una tua giornata tipo e il mondo intorno a te?
- Momento di restituzione per suddividere le risposte in cluster di bisogni / paure  
es. salute mentale, solitudine, familiari a carico, casa, lavoro, orientamento).

#### 2. UTOPIA

- Ripensa allo scenario che hai delineato nella fase precedente e prova a rovesciarlo, punto per punto.  
In questo scenario, com'è la tua vita?

#### 3. POSSIBILI DESIDERABILI

- Torniamo nel presente per cercare di capire come avvicinarci il più possibile allo scenario desiderato.
- Esistono servizi che possono aiutarti? Sai dove cercare o a chi chiedere?  
Come sei entrato in contatto con Informagiovani?
  - Che cosa manca? Cosa puoi fare tu per cambiare le cose? (advocacy)

#### Questionario autosomministrato

Allo scopo di contestualizzare le informazioni raccolte attraverso il Future Lab, ad ogni partecipante è stato chiesto di compilare un questionario autosomministrato in modalità on line. Al termine della fase di dialogo ai partecipanti è stato inviato un link o fatto scansionare un QR code dal quale hanno avuto accesso al questionario per la raccolta di ulteriori informazioni utili ai fini di ricerca. Il tempo impiegato per la compilazione è stato di circa 5 - 10 minuti, durante i quali il facilitatore è rimasto a disposizione dei partecipanti per ogni chiarimento in merito alle domande.

Il questionario è stato strutturato ad hoc sulla base dei dati rilevati nella fase preliminare e mutuando alcune domande da scale internazionali sul benessere dei giovani (fonte principale: Scala BES, sul benessere Equo e Sostenibile dei giovani, Istat 2019).

Il questionario è stato formato da 25 item con opzione di risposta multipla, che hanno esplorato le seguenti aree:

- 10 item** che valutano il benessere generale sociale mutuati dalla scala BES - Benessere Equo e Sostenibile dei ragazzi ISTAT 2019. Gli item selezionati indagano in particolare la presenza di servizi nella zona di residenza, la frequenza di svolgimento di attività culturali e di svago, la qualità del paesaggio e la salubrità del contesto di vita giovani, per approfondire elementi contestuali legati al territorio di residenza come la presenza di servizi e di occasioni di svago, la frequenza di attività culturali, la qualità del paesaggio e la salubrità del luogo;

- 7 item** di raccolta di informazioni socio demografiche che indagano in particolare il titolo di studio, la nazione di nascita dell'intervistato e la nazione di nascita dei genitori;
- 3 item** specifici sul carico di cura in famiglia, mutuati dal questionario per l'individuazione dei giovani caregivers dell'associazione Young Care Italia;
- 3 item** su cittadinanza attiva e advocacy;
- 2 item** per individuazione di NEET.

## 2.3 CAMPIONAMENTO

Per la raccolta di partecipanti presso i diversi Informagiovani è stata svolta una prima mappatura per identificare le sedi presenti sul territorio e raccogliere le informazioni utili e necessarie per contattare il servizio; in particolare, sono state raccolte informazioni quali posizione della sede, orari di apertura, numero di telefono e mail del servizio o di eventuali referenti. Tale informazioni sono state raccolte principalmente via internet mediante i siti internet dei diversi servizi. Dopo questa iniziale mappatura, si è passati ad un primo contatto con i vari Informagiovani tramite mail e telefonate nelle quali veniva proposto il progetto ai referenti e richiesta la disponibilità a prendere parte. A chi ha aderito al progetto è stata chiesta la collaborazione per l'individuazione degli utenti disponibili a partecipare al laboratorio Futurelab.

La proposta di partecipazione alla fase di ascolto è stata accolta positivamente da tutti gli Informagiovani contattati. A causa però della sovrapposizione tra il periodo dedicato ai Future Lab e le attività di orientamento proposte dagli Informagiovani, non in tutti i casi è stato possibile organizzare gli incontri in tempi utili per la ricerca.

Per agevolare il più possibile l'organizzazione del lavoro, si è optato per lo svolgimento del Future Lab in un unico incontro che prevedesse l'avvicinarsi una dopo l'altra delle tre fasi: distopia, utopia e cambiamento. Questa impostazione ha favorito lo svolgimento del progetto e ha garantito una partecipazione completa di tutti i ragazzi all'intero percorso. D'altro canto, ha richiesto una semplificazione degli stimoli offerti durante il percorso, con conseguente riduzione delle opportunità di riflessione individuale e di rielaborazione collettiva.

Col fine di aumentare l'efficacia di ingaggio dei partecipanti è stato deciso di rilasciare un buono Amazon del valore di 15 euro ad ogni partecipante che avesse preso parte all'incontro e previa compilazione del questionario.

I Future Labs hanno previsto la partecipazione degli utenti dei servizi degli Informagiovani presenti sul territorio. Ogni incontro è stato svolto in gruppi omogenei per età e facenti riferimento allo stesso Informagiovani con un numero di partecipanti da un minimo di due a un massimo di nove ad incontro, svolto in presenza presso le sedi dei diversi servizi o in modalità online. Nello specifico sono stati svolti in totale dodici Future Labs, di cui sei in presenza e sei in modalità online, che hanno coinvolto un totale di 50 partecipanti e nove Informagiovani afferenti a cinque province della Lombardia. In particolare:

- Nella provincia di Milano sono stati coinvolti:
  - l'Informagiovani di Pioltello, comune della periferia Est, dove sono stati realizzati tre laboratori
  - l'Informagiovani di San Donato Milanese, comune a sud di Milano
  - l'Informagiovani di Milano, dove sono stati realizzati due laboratori
- Nella provincia di Cremona è stato coinvolto l'Informagiovani di Cremona.
- Nella provincia di Bergamo sono stati coinvolti gli Informagiovani di Bergamo e di Azzano San Paolo
- Nella provincia di Varese è stato coinvolto l'Informagiovani di Tradate.
- Nella provincia di Monza e Brianza, gli Informagiovani di Desio e Lissone.

La tabella successiva riporta gli incontri svolti:

INFORMAGIOVANI	PROVINCIA	DATA INCONTRO	MODALITÀ INCONTRO	NUMERO PARTECIPANTI	CARATTERISTICHE PECULIARI
Pioltello	MI	6/11/23	presenza	7	Gruppo di nazionalità eterogenee, età 17 - 24 anni
Milano	MI	8/11/23	presenza	3	Gruppo di sole donne, età 25 - 30 anni
Tradate	VA	8/11/23	presenza	6	Gruppo di nazionalità italiana, età 20 - 27 anni
Azzano San Paolo	BG	15/11/23	presenza	6	Gruppo di neolaureati, età 23 - 27 anni

INFORMAGIOVANI	PROVINCIA	DATA INCONTRO	MODALITÀ INCONTRO	NUMERO PARTECIPANTI	CARATTERISTICHE PECULIARI
Desio	MB	28/11/23	presenza	7	Gruppo di giovani adulti, età 25 - 28 anni
San Donato Milanese	MI	30/11/23	presenza	5	Gruppo di laureandi o neolaureati, età 23 - 27 anni
Milano	MI	30/11/23	online	2	Donne formazione post universitaria, età over 28
Pioltello	MI	1/12/23	online	3	Gruppo di nazionalità eterogenee
Pioltello	MI	1/12/23	online	2	Gruppo di donne liceali
Lissone	MB	1/12/23	online	4	Gruppo eterogeneo per età, 17 - 27 anni
Cremona	CR	4/12/23	online	4	Gruppo di ragazzi universitari, anche fuori sede
Bergamo	BG	5/12/23	online	3	Gruppo di ragazzi universitari, età 22 - 26 anni
<b>9 INFORMAGIOVANI</b>	<b>5</b>	<b>12 FUTURE LAB</b>	<b>6 IN PRESENZA 6 ONLINE</b>	<b>52</b>	

### 3. DESCRIZIONE DEI RISULTATI

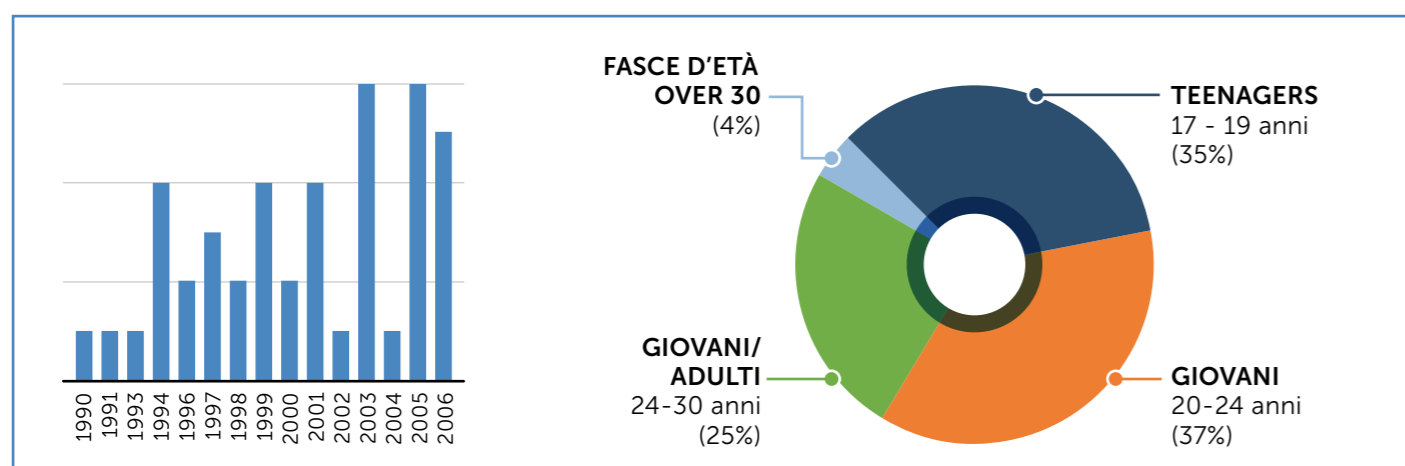
#### 3.1 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

##### ETÀ E SESSO

- teenagers:** 17 - 19 anni -> 18 ragazzi intervistati (35%)
- giovani:** 20 - 24 anni -> 19 ragazzi intervistati (37%)
- giovani/adulti:** 25 - 30 anni -> 13 ragazzi intervistati (25%)
- over 30** -> 2 ragazzi intervistati (4%)

Grafico 1: Distribuzione per anno di nascita

Grafico 2: Distribuzione per fasce di età



Per quanto riguarda il genere, 25 partecipanti hanno dichiarato di essere di genere maschile, 23 femminile, 2 hanno selezionato l'opzione genere non-binario e 2 hanno preferito non rispondere.

#### TITOLO DI STUDIO E MOTIVO DELL'ACCESSO A INFORMAGIOVANI

Il campione è formato da 30 ragazzi con diploma di qualifica triennale o quinquennale, 16 ragazzi laureandi presso università triennali e magistrali o neolaureati frequentanti scuole di specializzazione o dottorati, 6 studenti di scuola secondaria superiore intercettati per tempo libero (CAG - centro di aggregazione giovanile) o per orientamento per rischio drop out dalle scuole secondarie di secondo grado. All'interno del campione 10 ragazzi rientrano nella categoria NEET, dichiarando di non avere in corso in questo momento attività di studio o attività lavorativa. In particolare, 7 rientrano nella categoria dei NEET attivi ("non studio, non lavoro, ma sto cercando lavoro") e 3 nella categoria dei NEET inattivi ("non studio e non lavoro"). I ragazzi che hanno dichiarato di non avere in corso alcuna attività di studio e di lavoro hanno tutti conseguito almeno il diploma di scuola secondaria di secondo grado. Questo gruppo si divide in un piccolo gruppo (n.4) di giovani-adulti (nati tra il 1990 e 1994) di sesso femminile ad alta scolarizzazione e un secondo gruppo (n.6) di ragazzi giovani (nati da il 2001 e il 2005) di sesso maschile con titolo di scuola secondaria superiore professionalizzante. I ragazzi con più di 24 anni si sono rivolti all'Informagiovani per essere orientati sulla ricerca del lavoro o di esperienze che permettessero loro di rafforzare la loro competenze trasversali attraverso esperienze come il servizio civile o con attività all'estero. I ragazzi con meno di 20 anni hanno riportato di avere avuto accesso al servizio a partire da attività aggregative o su indicazione di adulti per orientamento post diploma o per orientamento all'accesso al mondo del lavoro.

#### CARICO DI CURA

All'interno del campione, 3 ragazzi hanno riportato tramite questionario di avere all'interno nel nucleo familiare un parente non autosufficiente. Il carico di cura non sempre grava completamente su di loro, ma spesso viene suddiviso con altri adulti della famiglia.

Oltre alla presenza di parenti con problematiche mediche, durante il laboratorio alcuni dei ragazzi di seconda generazione hanno riportato di essere il punto di riferimento per i loro genitori per la mediazione linguistica con le istituzioni. I dati sono in linea con le statistiche attuali che descrivono il 7% dei ragazzi in quella fascia di età come giovani caregivers di altri familiari (fratelli, genitori o nonni). I giovani caregivers investono una parte del proprio tempo libero in mansioni di cura attiva o in attività in cui si sostituiscono o fanno compagnia ad un altro familiare. Il carico di cura, se condiviso con altri familiari adulti, permette ai ragazzi un normale svolgimento delle attività scolastiche, comportando però rinunce che riguardano il tempo libero. Nei casi più gravi il carico pesa in maniera importante su di loro e il normale svolgimento delle attività scolastiche e sociali può essere anche gravemente compromesso. Molto spesso la presenza di un familiare non autonomo rappresenta per i ragazzi un vincolo rispetto ad alcune scelte di vita (trasferimento, necessità di accedere il prima possibile al mondo del lavoro per contribuire all'economia familiare ecc). Questo fenomeno è spesso correlato alle difficoltà di scelta di carriera, all'abbandono scolastico e alla transizione all'età adulta.

#### CARATTERISTICHE DEI TERRITORI

##### Pioltello

Comune della periferia Est, primo comune italiano per presenza di cittadini stranieri sul territorio. L'Informagiovani di Pioltello ha infatti una percentuale molto alta di utenti di seconda generazione insieme a molti NAI (Nuovi Arrivati in Italia). Le attività svolte sono legate sia all'orientamento scolastico e al contrasto della dispersione, che alla ricerca attiva del lavoro e al tempo libero. La sede di questo Informagiovani è nei pressi della stazione ferroviaria.

##### San Donato Milanese

Comune a sud di Milano la cui identità è fortemente legata al trasferimento per motivi lavorativi dovuta alla presenza di importanti industrie per l'energia. L'Informagiovani è vicino all'edificio comunale, all'interno di una Cascina riqualificata che vede al suo interno uno spazio di coworking e sale polifunzionali per mostre di fotografia e attività culturali.

##### Milano, con sede in centro storico (Duomo)

L'Informagiovani è un punto di riferimento per molti giovani/adulti con formazione universitaria e post universitaria interessati a svolgere periodi all'estero o attività di volontariato per rafforzare il proprio profilo lavorativo o rendere più spendibile il proprio profilo di carriera.

##### Desio

In questo caso è stato coinvolto l'HubDesio il quale è un punto di riferimento non solo per i giovani della città di Desio ma anche dell'hinterland. Hub è uno spazio di condivisione dedicato a ragazze e ragazzi di età compresa fra i 13 e i 35 anni. Presso l'HubDesio è possibile accedere alle attività di gruppo, ai laboratori creativi, iniziare un percorso di volontariato all'interno di realtà del territorio di Desio o un PCTO con la tua scuola.

### Lisone

È stato coinvolto l'Informagiovani della città, che è situato nella provincia di Monza e Brianza ed è nato per volontà dell'Amministrazione Comunale nel 1991. Oggi è un vero e proprio centro integrato di informazione e primo orientamento che ha l'obiettivo di fornire aiuto e supporto ai giovani, ai genitori, alle associazioni e a tutti coloro che in forma diversa interagiscono con la realtà giovanile.

### Cremona

L'Informagiovani è un servizio territoriale, attivo dal 1995 e gestito dal Comune di Cremona, considerato una delle realtà più attive in Italia nel campo dei servizi di informazione, orientamento e consulenza per i giovani.

### Bergamo

È stato coinvolto l'Informagiovani presente presso la città, riconosciuto come servizio di informazione e orientamento per i giovani offerto dal Comune di Bergamo, è soprattutto un luogo d'incontro dove persone qualificate sono a disposizione dei giovani e delle giovani della città, delle loro famiglie e degli adulti di riferimento.

### Azzano San Paolo

È una cittadina in provincia di Bergamo dove il servizio di Informagiovani rientra all'interno del servizio Giovani Azzano, che è uno strumento rivolto a ragazze e ragazzi tra gli 11 e i 34 anni per promuovere attività, percorsi, servizi e progetti. All'interno del servizio rientrano anche la cittadinanza attiva e il centro aggregazione giovanile.

### Varese

È stato coinvolto l'Informagiovani di Tradate afferente al progetto Officina Caffè, quindi uno spazio caratterizzato dalla coprogettazione e dallo svolgimento di attività di prossimità ricreative e culturali.

## 3.2 DESCRIZIONE NARRATIVA DEI TEMI EMERSI

Gli scenari descritti dai ragazzi verranno presentati nello specifico in seguito, in questo paragrafo approfondiremo alcuni elementi comuni emersi durante i dodici Futurelab svolti per il progetto.

### DISTOPIA: tematiche trasversali

Gli scenari distopici ricreati descrivono un **futuro grigio, inquinato e pericoloso, con poche risorse** per poche persone che hanno il potere economico per disporre a piacimento, a scapito di molte persone sotto la soglia della povertà.

Le cause di questa involuzione possono essere ecologiche (inquinamento e esaurimento risorse), socio-politiche (guerra) o dovute a incidenti sanitari o tecnologici (nuove pandemie o rivolte dell'IA).

Gli scenari descritti raccontano di un mondo 'alla deriva', in cui politiche poco lungimiranti hanno portato all'esaurimento del sistema, oppure un futuro in cui eventi esterni catastrofici (guerra, incidenti nucleari, rivolte dell'AI) hanno peggiorato uno scenario già critico.

Le persone svolgono una vita all'insegna della sopravvivenza, si svegliano presto e lavorano per molte ore con scarso guadagno o scarsa soddisfazione, oppure non hanno motivi per svegliarsi e uscire di casa al mattino. Vivono in condivisione con molte altre persone, ma raramente sono persone che amano.

Molti si descrivono come depressi e preoccupati per la loro **salute mentale** e per la salute fisica dei loro famigliari. In molti casi immaginano di essere rimasti soli e di non aver creato una famiglia, per mancanza di possibilità economiche o per scelta ('non ha senso crescere un figlio in un mondo così').

**La solitudine e la mancanza di un tempo libero di qualità** sono tra le preoccupazioni più frequenti.

Descrivono un mondo senza arte, musica, senza possibilità di svago o di praticare sport nella natura o di fare viaggi.

Le persone non autosufficienti non trovano posto in questo mondo, molti immaginano scenari in cui le persone anziane o non autonome vengono eliminate perché non produttive, oppure riescono a sopravvivere solo grazie all'aiuto di parenti. Il bilancio in questo secondo caso è a svantaggio dei giovani che si trovano ad essere in pochi a dover accudire molti anziani e altre persone non autonome. In questo scenario predominano i concetti di 'distanza sociale', mancanza di una visione comune e prospettica di inclusione, percezione di abbandono da parte delle istituzioni e poca libertà di espressione.

**La mancanza di qualità della vita**, di libertà di scelta e di attenzione al benessere delle persone preoccupa i **ragazzi più della crisi economica e del lavoro**. Immaginando di dover vivere in questo ipotetico futuro, la rinuncia per loro più dolorosa è il **tempo libero**, inteso come spazio di vita da dedicare alla socialità, alla famiglia e alla costruzione di qualcosa che dia loro senso.

Un ulteriore elemento ricorrente e collegato a quanto appena descritto riguarda la descrizione di un futuro in cui i diretti interessati non vengono considerati nella presa di decisioni istituzionali, le persone si percepiscono impotenti di fronte al contesto esterno, orientate a 'limitare i danni' più che a costruire qualcosa in cui credono.

La **tecnologia** in questo futuro distopico viene descritta come molto sviluppata ma poco utile al progresso o al miglioramento della qualità di vita delle persone.

Alcuni degli scenari più evocativi ricreati sono stati:

- *Un mondo in cui l'accesso alla tecnologia viene gestito da pochissime persone con costi molto elevati. Il mondo esterno è talmente intriso di sofferenza che l'accesso al cosiddetto 'metaverso' rappresenta l'unica possibilità di evasione dalla realtà, surrogato di esperienze piacevoli che un tempo potevano essere svolte dal vivo. A causa dei costi molto elevati, molte persone chiedono elemosina per poter avere qualche minuto di connessione e per alcuni quei pochi minuti rappresentano lo scopo attorno al quale costruiscono la loro vita (in maniera analoga a quello che avviene con la dipendenza da sostanze).*

- *Lo sviluppo tecnologico viene finanziato da grandi aziende internazionali. Innovazioni tecnologiche, che avrebbero potuto portare a potenziali cambiamenti positivi anche in ambito medico (chip sottocorticale per la variazione delle onde cerebrali per la cura di malattia mentale o degenerativa), vengono utilizzate principalmente per portare le persone ad essere controllate nella loro libertà di azione anche mediante costante manipolazione delle informazioni. Le persone vengono considerate solo come potenziali acquirenti in un clima di deumanizzazione generale.*

Gli scenari distopici contengono sempre anche elementi relativi al welfare e al rapporto con le istituzioni. I ragazzi non fanno riferimento a elementi economici come sussidi, pensione o supporti al reddito, ma descrivono una distanza tra i cittadini e le istituzioni, un mondo senza inclusione sociale in cui lo stato non rappresenta le persone e non viene visto come risorsa.

In diversi scenari inoltre anche le forze dell'ordine vengono descritte come al servizio di un ordine superiore stabilito da poche persone che detengono il potere.

### UTOPIA: tematiche trasversali

Negli scenari utopici assistiamo al ribaltamento di quanto descritto in precedenza: il futuro prevede lo svolgimento di attività **lavorative flessibili** che permettano loro di lavorare anche da remoto e "a obiettivo" invece che "a ore". I ragazzi immaginano di poter avere una famiglia o una vita ricca di socialità e attività soddisfacenti (viaggi, esperienze all'estero).

**Il lavoro con il conseguente guadagno** non viene descritto come un traguardo intrinseco, ma strumentale a poter essere "tranquilli" per dedicare il proprio **tempo** ad attività per loro importanti e alle persone che amano.

In merito al **welfare** i temi che emergono maggiormente fanno riferimento all'inclusione e alla mancanza di discriminazione per categorie fragili. Rispetto al carico di cura per eventuali parenti anziani non autosufficienti o per la cura dei loro ipotetici figli, i ragazzi riportano di desiderare un mondo in cui ci sia **possibilità di scelta** e conciliazione tra lavoro e impegni di vita. I ragazzi vorrebbero potersi occupare in prima persona dei propri cari e poter accedere ai servizi di prossimità per le necessità di assistenza. Poter avere un lavoro che non dia vincoli rigidi di orario e luogo fisico sembra essere una delle priorità in tal senso, insieme alla possibilità di attivare tutele come la maternità o altri permessi senza il timore di essere discriminati in fase di assunzione o rinnovo di contratto.

La sanità viene nominata in molti degli scenari come accessibile, con strutture di prossimità.

Nello scenario utopico anche i **trasporti** e l'attenzione all'ambiente hanno un posto di rilievo, in una visione condivisa di libertà di movimento senza necessità di avere l'automobile, nel rispetto delle risorse del pianeta.

La tecnologia nello scenario utopico viene usata con senso critico dalle persone per la socialità, permette di essere vicini anche a distanza con una "risoluzione" al pari dell'esperienza reale (es. ologrammi per incontri online in uno spazio digitale che dia la stessa esperienza di un incontro dal vivo). Lo sviluppo dell'AI permette l'accesso a nuovi posti di lavoro per le persone che hanno il compito di coordinare e indirizzare il lavoro svolto dall'intelligenza artificiale. A livello istituzionale, nello scenario utopico, sono state prese decisioni che tutelino i cittadini da un uso improprio della tecnologia da parte di



chi detiene il potere economico, la tecnologia viene ad esempio impiegata in ambito medico a favore di chi ha patologie invalidanti e questi ausili sono accessibili a tutti.

La **burocrazia** è semplificata ma non completamente digitalizzata: dopo aver potuto raccogliere informazioni chiare online, viene descritto come fondamentale avere la possibilità di una relazione in presenza.

### Futuri desiderabili

Stimolati a ragionare sugli elementi a cui prestare attenzione nel tempo presente per favorire il raggiungimento dello scenario desiderato, i giovani hanno individuato diverse tematiche per loro importanti che fanno riferimento alla necessità di sensibilizzazione della popolazione a un approccio "sano" a socialità, tecnologia, cultura e ambiente.

L'introduzione di percorsi educativi specifici viene descritta nella forma di spazi di dialogo e di scambio permanenti, rivolti sia ai giovani che agli adulti. Alcuni esempi di percorsi proposti dai partecipanti sono i seguenti:

- percorso di educazione all'affettività e al rispetto
- percorso di educazione finanziaria
- percorso di cittadinanza attiva
- percorso di educazione ai social per ragazzi ma anche per adulti
- percorso di attività di conoscenza e scambio tra le generazioni
- percorsi di orientamento alle pari opportunità

Molti dei giovani adulti (molti dei quali NEET) hanno descritto con molta enfasi e preoccupazione il disorientamento nel passaggio dal mondo dell'istruzione al mondo del lavoro. Le riflessioni riportate fanno riferimento ad una percezione di inconsistenza della preparazione ricevuta durante la formazione sull'avvio reale della professione (es. partita Iva e tasse) e sulla gestione della quotidianità finanziaria.

## 3.3 ANALISI DEI TEMI EMERSI

L'analisi degli scenari riportati dai ragazzi lascia emergere temi comuni indipendenti dalle caratteristiche dei territori di riferimento, riconducibili ad una cultura comune e ad una visione del lavoro e del benessere su cui ha senso ragionare in termini prospettici, soprattutto se analizzata all'interno della cornice dei servizi orientamento come gli Informagiovani.

Di seguito vengono riportate le conclusioni emerse dall'indagine sia rispetto ai temi comuni che per quanto riguarda elementi che sono stati oggetto di approfondimento specifico come la situazione dei NEET, l'approccio alla tecnologia e il tema della cura legato alla conciliazione vita/lavoro.

### Tempo libero

Il tema che emerge dai racconti dei diversi Future Lab è la necessità di vivere un tempo di qualità nato primariamente da un bilanciamento tra l'ambito lavorativo e il tempo libero, nel quale coltivare le proprie passioni, fare esperienze e accrescere le relazioni sociali. Avere tempo per se stessi e per le relazioni è l'elemento che differenzia le rappresentazioni delle vite dei partecipanti nel mondo utopico da quello distopico. In quest'ultimo, infatti, si immaginano vivere vite piatte e prive di stimoli nel quale il lavoro occupa tutto il tempo della giornata senza lasciare spazio ad altre attività. Secondo i partecipanti dei futureLab avere un tempo libero di qualità è dunque uno degli elementi fondamentali per rendere la vita di qualità.

L'attenzione posta alla qualità del tempo vissuto rappresenta probabilmente uno degli elementi che maggiormente caratterizza le nuove generazioni e che appare attualmente condiviso anche da una vasta fascia di popolazione adulta. Il periodo della pandemia ha rafforzato la riflessione su nuove modalità possibili di lavoro e sui limiti del sistema attuale.

Dall'ascolto dei giovani, il bisogno di presidiare un proprio tempo di vita appare come la logica conseguenza di una serie di premesse:

- la crisi economica rende sempre più frustrante l'esperienza lavorativa e prospetta all'individuo un percorso spesso non lineare tra il proprio percorso di studi e l'effettiva professione che la persona andrà a svolgere,
- la nascita di molte professioni digitali, svolgibili da remoto
- cambiamenti nella struttura delle famiglie e della società, tra cui l'aumento della popolazione anziana e riduzione del numero di figli per famiglia, che vede i giovani come i principali destinatari del carico di cura sia dei propri futuri figli, che di genitori e parenti fragili.

In questo cambio di paradigma il lavoro è visto come "mezzo" e non come "scopo". Il bisogno che emerge è quello di un

orientamento trasversale alle risorse disponibili nel territorio, ai servizi, alle competenze trasversali necessarie per adattarsi ad una società in continuo mutamento.

Molti riportano la necessità di servizi che possano fornire informazioni utili proprio per arricchire il proprio tempo con esperienze di crescita come esperienze all'estero o esperienze pratiche come il servizio civile. Il valore di queste esperienze sta per i ragazzi nella possibilità di mettersi alla prova in ambienti differenti, di esplorare contesti lavorativi per i quali non sentono di aver maturato sufficiente esperienza sul campo, ma anche di conoscersi meglio per potersi collocare nel mondo del lavoro con un'identità stabile.

Gli Informagiovani sono stati riconosciuti come ambienti utili per ottenere queste informazioni riguardo attività più strutturate, ma anche per trovare un ambiente nel quale trascorre semplicemente del tempo con altri utenti del servizio e instaurare nuove relazioni.

### Relazioni

In linea col tema delle relazioni interpersonali, un elemento comune nelle descrizioni dei mondi distopici e utopici riguarda la qualità delle relazioni umane. In tutti gli incontri è emersa la paura di vivere relazioni vuote e di costruire amicizie superficiali; la solitudine è l'elemento che accomuna tali visioni e che si contrappone invece a quanto rappresentato nel mondo utopico, caratterizzato invece da vite ricche di relazioni di qualità e di significato. Emerge così l'importanza attribuita dai partecipanti a relazioni di qualità che possono dare un senso alle proprie vite. Inoltre, ritengono fondamentale ridurre l'impatto degli stereotipi nella vita delle persone; questi ultimi sono visti solo come una fonte di sofferenza e il loro superamento viene visto come un miglioramento sociale, nonché come il primo fattore di prevenzione per problemi di salute mentale. L'elemento umano e l'incontro fisico vengono descritti come condizione imprescindibile, non sostituibile da relazioni digitali.

Il valore degli Informagiovani è stato riconosciuto anche come "antenna" o punto di riferimento per la costruzione di relazioni. I ragazzi hanno a più riprese ribadito quanto avere a disposizione un volto umano per un confronto sia per loro utile e fondamentale soprattutto nei momenti di confusione, in cui il bisogno non è ancora definibile in una domanda specifica, ma è ben presente la sensazione di smarrimento o di essere bloccati nella scelta.

L'Informagiovani rappresenta per molti dei giovani che hanno partecipato ai laboratori un punto del territorio con persone con le quali hanno una relazione di fiducia a cui rivolgere anche richieste su altri servizi.

### Valori e protagonismo civico

Oltre al timore di relazioni vuote, prevalente è anche il timore di vivere in una società senza valori, nel quale la differenza di status diviene sempre più forte, tale che i partecipanti immaginano un mondo dove le persone non autosufficienti e con poche possibilità vengono marginalizzate e l'accesso alle risorse è limitato a pochi.

A fronte di un orientamento valoriale molto netto sul tema dell'inclusione sociale, del "non lasciare indietro nessuno" e del dare la possibilità a tutti di costruire il proprio futuro, sono tuttavia pochi i partecipanti che ritengono di poter essere fonte di cambiamento, molti ritengono di esserlo solo nelle reti prossimali e con impatto limitato.

Appare quindi importante lavorare affinché i ragazzi trovino spazi di confronto in cui poter portare avanti ragionamenti condivisi e migliorare il proprio senso di autoefficacia.

Considerare l'orientamento in senso più ampio come orientamento alla costruzione del proprio benessere, alla cittadinanza attiva e alle pari opportunità potrebbe rappresentare una chiave per ragionare su come supportare i ragazzi nel vedersi come promotori di cambiamento e portatori di visioni oltre che di bisogni.

### Competenze trasversali

I ragazzi, a fronte della percezione di un futuro in continuo cambiamento, si sentono impreparati e disorientati ad affrontare la vita adulta, non per mancanza di formazione, ma per carenza di informazioni specifiche su tematiche trasversali come la gestione della burocrazia e della fiscalità, soprattutto per molte professioni in ambito creativo o digitale che vengono inizialmente svolte da freelance o con collaborazioni a progetto.

L'orientamento alla scelta del percorso scolastico e di carriera rappresenta un tassello di una serie di elementi sui quali i ragazzi vorrebbero essere orientati e guidati.

Rispetto a questo tema, i ragazzi individuano le istituzioni scolastiche come luogo principale in cui coltivare l'educazione e altre forme di preparazione all'età adulta.

## NEET

Alcuni ragazzi intervistati rientrano nella categoria NEET. Pur essendo ragazzi con un livello alto di scolarità e interessati ad entrare nel mondo del lavoro, appaiono tuttavia bloccati e disorientati di fronte a un mondo del lavoro in continuo mutamento e che porta con sé richieste a volte contraddittorie (ad esempio, la ricerca di figure junior che abbiano maturato esperienza o la richiesta di attivazione di partita iva per svolgere attività a progetto). Un'ipotesi che emerge dai resoconti dei laboratori è che sia proprio la percezione di mancanza di strumenti per la gestione della complessità della vita quotidiana a paralizzare i ragazzi, soprattutto nel caso in cui abbiano procrastinato l'accesso al mondo del lavoro per completare formazioni universitarie e post universitarie. La possibilità di avere accesso a servizi che forniscano loro informazioni concrete ma anche la possibilità di mettere in parola le loro paure in momenti che lascino spazio a riflessioni più ampie, sembrano essere tra le motivazioni che hanno spinto questi ragazzi a restare in contatto con servizi come quello dell'Informagiovani.

## Tecnologia

Dai laboratori svolti è emerso come la tecnologia rappresenti un tema centrale nella rappresentazione del proprio futuro sia distopico che utopico. Nello specifico la tecnologia viene descritta come uno strumento in grado di influenzare notevolmente la vita delle persone ed il suo impatto su di esse non dipende solo dal livello di avanzamento che essa presenta, ma soprattutto dalle intenzioni che stanno alla base del suo utilizzo. La maggior parte dei partecipanti ha, infatti, associato un uso scorretto della tecnologia ad un mondo distopico nel quale questa non aiuta le persone ma toglie loro il lavoro, le controlla e le rende ancora più povere. Immaginando invece un mondo migliore, la tecnologia viene rappresentata come un strumento d'aiuto, soprattutto in campi fondamentali come la medicina in cui la tecnologia non è d'élite ma è aperta a tutti.

Immaginando un cambiamento, emerge in maniera netta la necessità di aiutare le persone a prendere consapevolezza dell'impatto della tecnologia sulle proprie vite, imparando ad utilizzarla con maggior consapevolezza per limitare le conseguenze negative che potrebbe avere sulle vite delle persone. In merito a ciò, molti partecipanti hanno proposto la promozione da parte delle scuole e delle istituzioni di percorsi educativi specifici sulla gestione della tecnologia, dei social e della propria presenza nel digitale.

Rispetto alla ricerca di informazioni, tutti i ragazzi riportano di approcciarsi come primo passo, in fase esplorativa, allo strumento digitale per la ricerca di risposte ai propri bisogni.

I social e in particolare *Instagram* vengono usati spesso come cartina tornasole delle informazioni trovate su google, soprattutto per attività ricreative o per punti di accesso di prossimità, compreso l'Informagiovani. Allo stesso tempo, in maniera unanime, riportano di avere necessità di un successivo confronto e incontro in presenza, mediato da una relazione di fiducia, per poter passare all'azione.

## Cura

Il carico di cura è un tema presente in maniera paragonabile a quanto riportato nelle rilevazioni italiane per ragazzi della stessa fascia di età. Pur non essendo un tema che tocca molti ragazzi nel presente, il tema della cura e del welfare emerge costantemente nei racconti degli scenari futuri elaborati dai ragazzi. Negli scenari utopici i ragazzi riportano di immaginarsi con una propria famiglia e con dei figli e il tema della flessibilità del lavoro è spesso legato alla consapevolezza delle rinunce che il mondo del lavoro attuale impone alla nascita di un figlio o nel momento in cui un genitore anziano abbia bisogno di assistenza.

Da questo punto di vista, emerge il bisogno di avere maggiori informazioni sul funzionamento dei servizi del territorio. Nei loro resoconti appare confusa ad esempio la distinzione tra servizio sanitario e servizio sociale, così come le informazioni su quali siano i canali di accesso territoriali per avanzare richieste specifiche in caso di necessità. Durante il laboratorio sono stati approfonditi alcuni aspetti legati maggiormente alla cura di altri familiari. Per approfondire il tema, sono stati coinvolti tutti i partecipanti stimolando chi non aveva una esperienza diretta a ragionare su situazioni ipotetiche (es. "se un vostro parente stesse affrontando un periodo di depressione a chi vi rivolgereste?" "nel caso in cui una persona della vostra famiglia abbia bisogno di accompagnamenti per visite mediche a chi chiedereste sul territorio?"). Dalle risposte dei ragazzi è emersa molta confusione sulla divisione dei servizi (sanitari, socio assistenziali) e su quali possano essere i punti di accesso territoriali, primo tra tutti il medico di base considerato come una figura marginale e sostituibile da "google", che rappresenta invece il primo punto di accesso per la maggioranza dei servizi per la salute e per la salute mentale. Nel caso di situazioni problematiche presenti, i ragazzi hanno riferito di aver cercato informazioni su internet senza successo per la confusione dei dati presenti e di aver trovato soluzioni solo dopo aver chiesto informazioni a persone di fiducia.

## SEZIONE 4. CONCLUSIONI

In conclusione, la fase di ascolto dei ragazzi e delle ragazze degli Informagiovani svolta tramite i Future Lab ha permesso di esplorare paure, bisogni e desideri dei giovani, utili per intraprendere riflessioni su possibili nuove strategie per la progettazione o implementazione dei servizi di orientamento.

La scelta del laboratorio Future Lab come metodo di costruzione di scenari condivisi sul futuro ha permesso di lavorare sui bisogni espressi dai giovani nel presente e, al tempo stesso, di ragionare su come sostenere progettualità in direzione di una società desiderabile. La fase di ascolto svolta con ragazzi e ragazze degli Informagiovani rappresenta un primo momento di rilevazione partecipata che non pretende di essere esaustivo rispetto alla complessità del fenomeno. Le azioni svolte hanno raggiunto un numero di servizi e di giovani che può essere considerato sufficiente per formulare delle ipotesi e delle conclusioni preliminari, ma che avrebbe senso approfondire, ampliando il campione e ripetendo le interviste con continuità nel tempo. Rispetto ai risultati raggiunti, il primo dato rilevante, dal quale derivare successive riflessioni, è il ruolo del lavoro nella visione del futuro dei giovani.

Essi vedono il lavoro come strumento per la costruzione del proprio benessere futuro e non come meta intrinseca di realizzazione personale. Da questo punto di vista, i giovani appaiono consapevoli di quali siano per loro le mete importanti e quali siano i fattori per loro correlati a una vita di qualità: relazioni e socialità sana, esperienze di vita significative, rispetto e libertà di espressione. Questi fattori ricorrono nei laboratori e vengono declinati sia come valori che come bisogni e desideri di cambiamento. L'elemento base per poter coltivare nella propria vita relazioni, socialità e esperienze significative (viaggi, attività sportive ecc) è la disponibilità di tempo, che ricorre nei contributi dei ragazzi come elemento centrale nella loro progettualità. Da qui derivano la ricerca di lavori con orari flessibili per un miglior bilanciamento tra vita privata e lavoro.

Partecipare a proposte aggregative di senso, che permetta loro un confronto con i pari e che li faccia sentire utili, rappresenta per gli intervistati anche uno strumento utile a partire dal presente per la costruzione di valori e per coltivare rispetto e reciprocità.

Dal punto di vista dei desideri, i giovani auspicano la nascita di servizi o azioni strutturate da parte dei territori e del sistema scolastico che dedichino attenzione a elementi trasversali come: educazione all'affettività, educazione finanziaria e all'uso consapevole dei social e degli strumenti tecnologici. Nello specifico esprimono il bisogno di avere maggiori informazioni sulla gestione della fiscalità e della burocrazia, per sentirsi pronti a far parte del mondo degli adulti.

Pensando alla loro vita futura, riportano il timore di dover rinunciare alla costruzione di una propria famiglia, per l'assenza di servizi che agevolino la conciliazione tra lavoro e carico di cura.

Da questo punto di vista, anche la cura dei propri parenti anziani rappresenta una preoccupazione, accompagnata al bisogno di sapersi orientare tra i servizi di cura e assistenziali. La tecnologia emerge come elemento utile per la semplificazione della vita quotidiana, ma non viene considerata un sostituto della relazione umana.

Sia per lo svago che per le necessità, i giovani riferiscono come insostituibile il bisogno del contatto umano e dell'interazione con gli altri. Rispetto ai servizi, l'incontro in presenza viene considerato necessario per passare dalla ricerca di informazioni alla richiesta di accompagnamento.

I servizi come gli Informagiovani vengono riconosciuti come luoghi preziosi dove hanno incontrato persone competenti a cui rivolgersi, ma soprattutto di cui fidarsi.

Poter coltivare relazioni con altri coetanei e partecipare ad attività per il tempo libero sono emersi come un valore aggiunto determinante, soprattutto per i ragazzi appartenenti alla categoria NEET.

Alla base della richiesta di ricerca di esperienze all'estero e per la scelta di intraprendere percorsi come il servizio civile o attività di volontariato c'è il bisogno di sentirsi utili e fare esperienze che possano rafforzare il proprio senso di competenza e autoefficacia. Un elemento critico emerso all'interno dei laboratori è la distanza tra il ricco mondo valoriale dei ragazzi e la bassa percezione del proprio ruolo per proporre un cambiamento.

I giovani chiedono di avere maggiori strumenti e luoghi di dialogo sui temi che li riguardano, ma non si sentono in grado di essere protagonisti attivi nel dialogo con il mondo degli adulti.

Dalle informazioni raccolte quindi, il ruolo dei servizi come gli Informagiovani sembra essere quello di rappresentare un luogo di prossimità dal quale partire per esplorare bisogni e necessità che vanno nella direzione di un orientamento alla costruzione del proprio benessere, più che limitarsi alla scelta del percorso lavorativo o scolastico. Gli Informagiovani sono luoghi dove il valore del confronto appare centrale e insostituibile, così come l'attenzione al tempo di qualità e la ricerca di proposte di socialità e interazione tra pari.



PROGETTO DI:

“Definizione di un modello organizzativo del sistema regionale dei servizi Informagiovani e delle competenze professionali degli operatori e progettazione di un piano formativo”

*Cod.221353IST*

**LINEA 2 RESTART  
FUTURE**

**I GIOVANI PROTAGONISTI  
DEI TERRITORI**

Iniziativa co-finanziata  
con risorse  
del Fondo Nazionale  
Politiche Giovanili

++  
++

