



COMUNE DI GENOVA

Stakeholder Engagement - anno 2013

Documento elaborato in base allo Standard "AA 1000 SES (Final Draft 2011)"

Informagiovani Genova "Con i giovani si coniuga al futuro..."



L'idea della partecipazione è quella del più ampio coinvolgimento dei cittadini alla vita della città, basato in primo luogo sulla trasparenza dei processi decisionali"

(Linee guida del Sindaco di Genova, 2012)

Direzione Pianificazione e Sviluppo Organizzativo
Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili

Gruppo di Lavoro:

Direzione Pianificazione e Sviluppo Organizzativo :
Mina Pesce
Agostina Bottaro

Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
Tiziana Carpanelli
Ornella Spadoni
Daniela Poggi
Simonetta Costa
Mariangela Massetti
Ilaria Molinari
Federico Dotta
Fabrizio Serpe
Stefania Moretti
Valentina Russo
Sabrina Bruzzone
Federico Zappone

Mixura:
Daniela Congiu
Isabella Cristina

Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività (progettazione, contatti, inviti, focus group) fornendo preziosi suggerimenti e spunti di riflessione, senza i quali non sarebbe stato possibile realizzare il percorso di stakeholder engagement.

Un particolare ringraziamento ai colleghi coinvolti nel focus group che con entusiasmo e generosità hanno posto le basi per costruire nuove forme di collaborazione.

In tutte queste occasioni ognuno ha fornito il proprio contributo, indispensabile per la stesura del documento e per la sua realizzazione.

Si ringraziano anche Isabella Cristina e Daniela Congiu della Società Mixura per la professionalità dimostrata.

Indice

Premessa

Metodologia – Lo stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES)

1. Il Servizio Informagiovani del Comune di Genova
2. Stakeholder Engagement per Informagiovani Genova
 - 2.1 La scelta della Direzione Scuola , Sport e Politiche Giovanili
 - 2.2 La preparazione dell'engagement
 - 2.3 La realizzazione dell'engagement
3. I risultati: uno sguardo d'insieme
4. Il Piano di Azione
5. Conclusioni

Premessa

Già dal 2011 il Comune di Genova, tra i primi a livello nazionale, ha deciso di avviare un processo di dialogo strutturato con gli stakeholder di alcuni servizi applicando la metodologia AA1000 SES (Stakeholder Engagement Standard).

Tale percorso ben si inserisce nell'idea di città che il Sindaco ha espresso con le linee programmatiche: "l'idea della partecipazione è quella del più ampio coinvolgimento dei cittadini alla vita della città, basato in primo luogo sulla trasparenza dei processi decisionali presenti".

Si tratta di una scelta, a tratti faticosa, capace tuttavia di interpretare le caratteristiche di un nuovo approccio amministrativo fondato sui seguenti fattori:

- miglioramento continuo
- inclusione degli stakeholder
- accountability (rendicontazione)
- trasparenza
- pensare ai servizi sulla base della domanda e non dell'offerta.

Tra il 2011, 2012 e 2013 sono stati coinvolti in tali percorsi i seguenti servizi:

- Elettorale (2011) poi ampliato ai Demografici (2012)
- Edilizia Privata (2011)
- Servizi per i bambini da 0 a 6 anni (2011)
- Informagiovani (2012-2013)

In particolare in questo documento si da' conto del coinvolgimento realizzato, tra novembre 2012 e luglio 2013, da Informagiovani Genova finalizzato alla costruzione di un modello di co-progettazione capace di far evolvere i servizi nell'ottica della soddisfazione bilanciata degli interessi delle parti direttamente o indirettamente coinvolte.

Il percorso è partito dalla mappatura degli stakeholder, passando dalla realizzazione delle azioni di coinvolgimento e dalla rendicontazione dei risultati per arrivare alla definizione del "Piano di Azione".

Le risposte più che positive degli stakeholder ci spingono ad immaginare una maggiore strutturazione del percorso stesso che possa vedere la nascita di tavoli di confronto permanenti, anche grazie all'utilizzo sempre più massiccio delle opportunità offerte dalla tecnologia.

Isabella Lanzone

Assessore al Personale



“La società odierna, dinamica ed in continua trasformazione, non può prescindere per la propria crescita sociale, culturale, produttiva dal coinvolgimento dei cittadini; in particolare ha bisogno della partecipazione diretta dei giovani in tutti i processi “di cittadinanza” sia nella fase di analisi e progettazione che in quella di sviluppo e realizzazione delle diverse politiche decisionali”.

In questa ottica l’Amministrazione Comunale sta predisponendo il “manifesto delle politiche giovanili” quale impegno del Comune di Genova per iniziare un percorso che dia voce, pur con tutti i limiti ed i vincoli di un ente locale, alle giovani generazioni “quasi sempre raccontate da altri, mai chiamate a farlo in prima persona”.

Le istituzioni, infatti, non possono esimersi dal confronto con il fenomeno della fragilità di questa generazione che si trova a vivere in situazioni di precarietà sociale, culturale, di prospettive, di vita, di accesso a diritti fondamentali quali il diritto all’abitare, alla mobilità, alla salute, al sapere senza i quali non è possibile godere di una piena cittadinanza.

Il metodo della co-progettazione partecipata attraverso il coinvolgimento dei giovani e di quelle realtà locali che a vario titolo intervengono nel mondo giovanile rappresenta un significativo segnale d’attenzione e di ascolto dei loro bisogni; un primo passo verso una rielaborazione collettiva e il più possibile condivisa di quei contesti che riguardano la loro vita

Il percorso di Stakeholder Engagement per Informagiovani Genova, che in questo report andiamo a presentare e che l’Assessorato ha promosso e sostenuto, si inserisce a pieno titolo in questa visione politica e rappresenta un primo, concreto tassello nella direzione tracciata.

La peculiarità del percorso è quella di avere particolarmente valorizzato il sistema di competenze presenti all’interno al Comune di Genova tra chi, a vario titolo, si occupa di “giovani”.

Il modello che si può delineare a fine percorso è quello di un Servizio Informagiovani sempre più inclusivo e relazionale, capace di far emergere e valorizzare tutte le energie migliori messe a disposizione da parte di tutti i soggetti coinvolti, in un’ottica di sistema anche sovra-istituzionale

Pino Boero

Assessore Scuole, Sport e Politiche Giovanili



Metodologia - Lo Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES)

L'AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) rappresenta un quadro di riferimento metodologico generalmente applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei processi di coinvolgimento degli stakeholder.

L'AA1000SES è uno standard suscettibile di verifica di terza parte, indipendente ed accreditata, ed è ad oggi lo standard di riferimento a livello internazionale in materia.

Un buon coinvolgimento degli stakeholder può:

- ✓ Contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni tra organizzazione e cittadini trasparente e basato sulla fiducia;
- ✓ Contribuire all'equità del processo di sviluppo sociale, dando a chi ne ha il diritto, la possibilità di essere ascoltato nel percorso di presa di decisione;
- ✓ Migliorare la capacità dell'organizzazione di gestire i propri rischi reputazionali;
- ✓ Permettere, grazie alla molteplicità di risorse in campo (conoscenza, persone, denaro e tecnologia) e alle sollecitazioni del percorso, di risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non potrebbero essere perseguiti in autonomia dall'Amministrazione;
- ✓ Comprendere meglio la complessità dell'ambiente in cui si opera, soprattutto dal punto di vista delle dinamiche culturali;
- ✓ Produrre innovazione dei processi e dei prodotti, imparando dagli *stakeholder*;
- ✓ Educare gli stakeholder a comprendere meglio l'effetto delle proprie azioni e decisioni.

Il percorso di Stakeholder Engagement si sviluppa in cinque tappe principali:

Tappa 1: Condivisione della metodologia AA1000 SES

La prima fase di lavoro si sviluppa come giornata di formazione, all'interno della quale viene presentata ai servizi coinvolti la metodologia **AA1000SES 2011 (Stakeholder Engagement Standard)** e si condividono i punti di forza e le possibili criticità di un percorso di *stakeholder engagement* per costruire all'interno del gruppo dei partecipanti:

- una comune visione relativa al "perché" sia utile parlare di engagement
- un linguaggio condiviso
- l'adesione al percorso, fondamentale per la riuscita del progetto.

Tappe 2 : Definizione del Piano di Engagement e mappatura stakeholder

La seconda fase di attività ha l'obiettivo di definire il Piano di Engagement - comprensivo di responsabilità e tempi necessari – secondo quanto previsto dalla metodologia AA1000 SES:

Ha inoltre l'obiettivo di definire la mappa degli stakeholder, di individuare i temi del coinvolgimento.

Tappa 3: La preparazione dell'engagement

La terza fase di lavoro ha l'obiettivo di definire le corrette modalità di coinvolgimento (interviste, questionari, focus group..) e di preparare i materiali di invito e comunicazione agli *stakeholder* .

Tappa 4: La realizzazione dell'engagement

In questa fase si realizza il coinvolgimento vero e proprio, attraverso un'articolata serie di strumenti e metodologie, così come definiti in fase 4. A tutti i soggetti coinvolti viene dato conto dei risultati dell'attività specifica a cui hanno partecipato.

Tappa 5: Rielaborazione dei risultati e rendicontazione

La quinta fase ha l'obiettivo di definire la struttura del report finale che darà conto a tutti gli stakeholder del percorso realizzato e dei risultati raggiunti, comprensivo delle azioni di miglioramento che si andranno a realizzare e delle linee guida per la diffusione dei risultati.

1. Il Servizio Informagiovani del Comune di Genova

La città di GENOVA, alla data del 31 Dicembre 2012, contava 604'848 abitanti (*Fonte anagrafica*) questo il dato diffuso dalla "Direzione Statistica e Sicurezza Aziendale" del Comune di GENOVA nell'Andamento della Popolazione alla stessa data.

La popolazione giovanile (15-34 anni), secondo tali dati, era così suddivisa:

Distribuzione della popolazione anno 2012 - GENOVA

ETA'	MASCHI	DI CUI STRANIERI	FEMMINE	DI CUI STRANIERE	TOTALE
15-19	12639	1836	11692	1599	24331
20-24	13151	2161	12767	2189	25918
25-29	13655	2760	13173	2932	26828
30-34	15082	3226	15545	3702	30627

Pertanto, l'incidenza dei giovani stranieri nella classe d'età 15-34 anni sul totale della popolazione genovese nella stessa classe di età, al 31 Dicembre 2012, è pari al 18,9%.

Questo dunque il bacino di utenza del Servizio Informagiovani Genova.

Dal punto di vista socio demografico, il segnale da registrare con maggior attenzione riguarda l'incidenza di giovani stranieri sul totale della popolazione genovese. Si tratta di un fenomeno che non può e non deve lasciare indifferente il Comune di Genova e in particolare Informagiovani che è chiamato ad evolvere nel metodo e nel merito dei servizi erogati in funzione anche di questa nuova, ineludibile realtà.

Informagiovani Genova nasce nel 1992 su istanza dell'allora Ministero delle Politiche Giovanili e diventa punto di riferimento dei giovani che si trovano in città per reperire informazioni sui temi della formazione, del lavoro, del tempo libero e conoscere le opportunità di partecipazione sociale, di viaggi e lavoro all'estero.

Informazioni queste, prima di allora, disseminate in "luoghi" diversi spesso rintracciabili con fatica solo attraverso canali non formali.

La sede è a Palazzo Ducale in un ampio spazio dove i giovani possono sia ottenere informazioni tramite un operatore che ricercarle da soli tramite PC, bacheche e materiali cartacei messi a disposizione gratuitamente.

Informagiovani diventa nel tempo un luogo pubblico, ad accesso libero e gratuito, che promuove l'informazione di qualità, l'approfondimento e l'orientamento di notizie ed opportunità e la comunicazione verso il mondo giovanile attraverso la partecipazione dei giovani stessi; uno spazio di relazione interpersonale che offre ai giovani strumenti di conoscenza che li aiutino a compiere scelte consapevoli, che mette a disposizione materiale informativo e rende accessibile l'informazione attraverso siti web, social network, newsletter; che stabilisce collaborazioni con soggetti pubblici e privati per ampliare la rete informativa e crea occasioni di dialogo attraverso progetti ad hoc finalizzati all'inclusione dei giovani.

Fra i molteplici servizi offerti da Informagiovani si segnalano in particolare:

- la tessera Green Card, per i giovani dai 15 ai 29 anni, per usufruire di sconti e favorire l'accesso alla cultura, allo sport, alle occasioni per il tempo libero
- lo sportello specialistico dedicato agli studenti, soprattutto quelli "fuori sede", e quello dedicato al mondo delle cooperative che, in questo momento di crisi economica, intende far conoscere le opportunità di sviluppo lavorativo offerte da questo settore;
- Il progetto "Gradinata Informagiovani" che si propone come spazio di co-progettazione con i giovani e con i loro referenti privilegiati: dibattiti di attualità, racconti di esperienze su percorsi professionali, creativi, start-up, ...
- lo sportello dedicato al Servizio Civile in Italia e all'estero;
- la distribuzione di materiale promozionale ed informativo, cartaceo e digitale: depliant tascabili quali "Vicolando" con l'indicazione dei locali della Movida genovese; "Assistenza sanitaria per stranieri" con l'indicazione dei servizi della ASL 3 genovese; la "Mappa dello studente" con indirizzi utili e cartina;
- una banca dati informativa vasta e sempre aggiornata.

Nel 2012 Informagiovani Genova assume la Segreteria del Coordinamento Regionale degli Informagiovani Liguri ospitando, sostenendo, monitorando ed incentivando il "fare rete" tra i diversi Informagiovani.

Rispetto all'accesso ai servizi di Informagiovani, alla tradizionale clientela presente presso lo sportello di Palazzo Ducale, si registra un crescente interesse per i servizi erogati via web, tramite social network e il sito GG6 (4.360 gli attuali fan della pagina Facebook; 105.000 a settembre 2013 gli accessi alla banca dati Informagiovani soprattutto per le tematiche "informazione" e "orientamento").

2. Stakeholder Engagement per Informagiovani Genova

2.1 La scelta della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili

Tra il 2011 e il 2012, come detto in premessa, vari servizi del Comune di Genova hanno realizzato percorsi di *stakeholder engagement* utilizzando la metodologia AA1000 SES.

L'esperienza è stata valutata sempre positivamente sia in termini di risultati che di impatti, l'Amministrazione ha pertanto deciso di proseguire la sperimentazione, ampliando il campo di azione coinvolgendo una nuova Direzione: *Scuola, Sport e Politiche Giovanili*.

L'intenzione espressa dalla nuova Direzione coinvolta, in accordo con la Direzione Organizzazione, è stata quella di focalizzare il percorso di engagement sull'evoluzione del Servizio Informagiovani, coinvolgendo i principali interlocutori dell'Informagiovani, sia interni che esterni (i cosiddetti *stakeholder*) al fine di promuovere una riflessione comune finalizzata alla costruzione di un modello di co-progettazione del servizio capace di rispondere sempre meglio ai nuovi bisogni dei giovani contemporanei.

E' stato quindi definito e avviato formalmente un Gruppo di Lavoro, composto da personale operante all'interno del Servizio Informagiovani e con il coordinamento diretto della Direzione, per sviluppare il percorso di engagement, condividendone le finalità generali e gli obiettivi specifici.

E' stata successivamente realizzata una specifica attività formativa, dedicata al Gruppo di Lavoro che, attraverso la rilettura critica del percorso Comune Genova - AA1000SES 2011, ha focalizzato i punti di forza e le possibili criticità relative all'applicazione della metodologia dello *stakeholder engagement*. Al contempo è stata elaborata una visione comune relativa al "perché" sia utile e quali benefici concreti possa portare all'organizzazione del servizio, anche nel medio periodo, l'avvio di un percorso di *stakeholder engagement*.

L'attività si è sviluppata in due macro-fasi di cui i paragrafi seguenti danno conto :

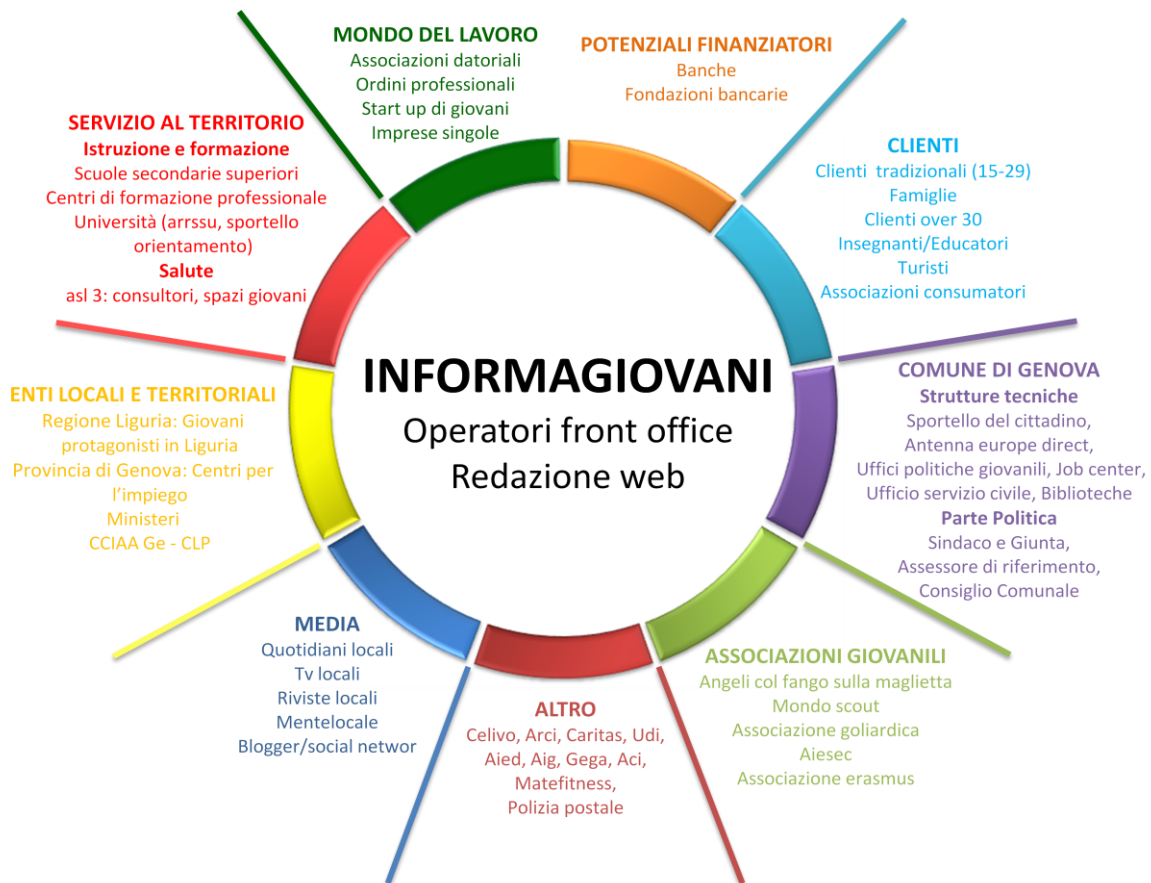
- La preparazione dell'engagement;
- la realizzazione dell'engagement.

2.2 La Preparazione dell'engagement

Il Gruppo di Lavoro ha realizzato alcune attività preliminari al coinvolgimento degli *stakeholder* e in particolare:

- ✓ un percorso di *benchmarking* relativo all'identità web espressa da alcuni Informagiovani del territorio nazionale per cogliere le buone pratiche e per mettere a confronto i servizi offerti e gli strumenti di comunicazione utilizzati;
- ✓ la costruzione della mappa degli stakeholder del servizio e la scelta degli stakeholder da coinvolgere.

Sono state individuate le principali macrocategorie di *stakeholder* del servizio ed è stata condivisa la seguente mappa:



Tali categorie sono state analizzate criticamente per identificare il reale peso specifico dei vari stakeholder per la vita dell'Informagiovani incrociando due dimensioni: **l'influenza e l'interesse**.

Il livello di influenza di ogni stakeholder individuato è stato valutato sulla base dei seguenti parametri:

- dimensioni,
- rappresentatività,
- risorse attuali e potenziali,
- conoscenze e competenze specifiche.

Il livello di interesse, invece, è stato valutato sulla base di:

- incidenza della politica dell' Amministrazione rispetto alla sfera di azione e agli obiettivi del portatore di interesse individuato,
- capacità di pressione ovvero le iniziative che gli stakeholder possono mettere in campo per promuovere o rivendicare i propri interessi o per favorire una propria partecipazione al processo decisionale.

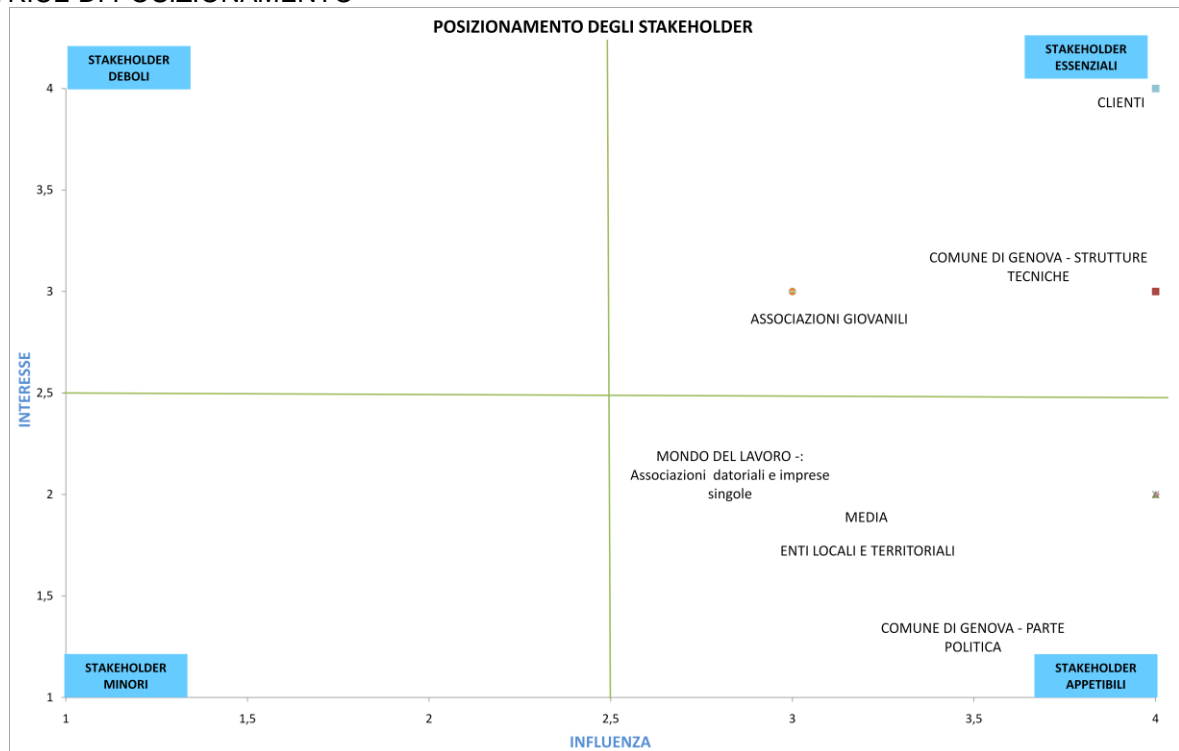
Nella valutazione dei livelli di influenza e di interesse è stata adottata una scala da 1 a 4 dove

- 1 = molto basso
- 2 = basso
- 3 = alto
- 4 = molto alto.

Al termine di questa analisi gli stakeholder sono stati posizionati all'interno di una matrice suddivisa in 4 quadranti sulla base dei livelli di influenza e di interesse:

1. **Stakeholder essenziali:** coloro che è necessario coinvolgere perché hanno alto interesse e alta influenza rispetto tema di riferimento
2. **Stakeholder appetibili:** coloro che sarebbe opportuno coinvolgere, se possibile, poiché hanno basso interesse ma alta influenza. Questa categoria può essere rappresentata da gruppi di pressione o da opinion leader in grado di influenzare l'opinione pubblica rispetto a determinate tematiche;
3. **Stakeholder deboli:** coloro che hanno alto interesse ma bassa influenza. Questa categoria è spesso rappresentata da soggetti che non hanno i mezzi e gli strumenti per poter esprimere in modo forte e omogeneo i propri interessi
4. **Stakeholder minori:** coloro che hanno sia basso interesse che bassa influenza.

LA MATRICE DI POSIZIONAMENTO



Il posizionamento all'interno della matrice ha consentito di evidenziare le categorie di stakeholder **essenziali e appetibili**, con le quali si è deciso di avviare il percorso di coinvolgimento.

Ogni categoria individuata è stata quindi "spacchettata" in termini di soggetti reali presenti sul territorio che si è ritenuto opportuno coinvolgere

In particolare:

- **Clienti** : Ragazzi 15-29 genovesi e studenti "fuori sede"; Insegnanti
- **Associazioni** : UISP, La Stanza e Nuovi Profili
- **Associazioni datoriali** : Giovani Imprenditori Confindustria e Legacoop
- **Singole Imprese** : Giovani neo imprenditori (Free Futool, Manena Hostel), Open Genova
- **Media**: Il Cittadino, Era Superba
- **Servizi al territorio** : Scuole secondarie superiori, Università di Genova
- **Comune di Genova** :
 - Strutture tecniche : Direzione Scuola Sport e Politiche Giovanili, Direzione cultura, Direzione Politiche Sociali, Direzione Patrimonio e Demanio, Direzione Cultura, Direzione Mobilità
 - Parte politica : Consiglieri Comunali e Municipali "giovani"
- **Enti Locali** : Regione Liguria

2.3 La realizzazione dell'engagement

Si è ritenuto che la tecnica da utilizzare per il coinvolgimento degli stakeholder fosse il focus group, in quanto permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di ricerca, attraverso una interazione comunicativa, collaborativa e costruttiva .

Una volta individuati gli specifici *stakeholder* da coinvolgere si è proceduto con i contatti preventivi ed informali, necessari per fornire maggiori informazioni sul progetto, onde evitare il rischio di scarsa partecipazione e per individuare il migliore canale di comunicazione.

A questo punto si è scelto di organizzare tre *focus group*, di cui uno riservato al personale interno e due agli stakeholder esterni.

Focus Group 1 - Stakeholder esterni - 26 Giugno 2013

Hanno partecipato:

1. Bianca Vignola – studentessa
2. Giulio Talamanca – Neo Imprenditore Manena Hostel
3. Maria Cristina Mazzola – Insegnante Istituto Vittorio Emanuele
4. Patrizia Cutugno - Insegnante Istituto Vittorio Emanuele
5. Ilaria Mantegazza -UNIGE
6. Tobia Lorenzani – Neo imprenditore (Free Futool)
7. Enrico Botte – Vice presidente giovani imprenditori Confindustria
8. Anna Doris Genesin – Regione Liguria, Resp. Pol. Giovanili
9. Francesca Di Palma, giornalista “Il Cittadino”
10. Marta Traverso, giornalista “Era Superba”
11. Simohamed Kaabour, Associazione Nuovi Profili
12. Paolo Giannone, UNIGE

Focus Group 2 - Stakeholder esterni - 27 Giugno 2013

Hanno partecipato:

1. Massimo Repetto – Responsabile “Io Lavoro Liguria”
2. Jacopo Sterlocchi – Neo imprenditore (Free Futool)
3. Serena Zamarian – Studentessa universitaria fuori sede
4. Anna Lucia Di Masi - Studentessa universitaria fuori sede
5. Flavio Ciaranfi – Open Genova
6. Tommaso Ricci – UISP
7. Emanuela Burlando – Consigliera comunale M5S
8. Marianna Pederzoli – Consigliere comunale Lista Doria
9. Andrea Grasso – Consigliere Municipale UDC
10. Gabriele Fiannacca – Consigliere Municipale M5S
11. Elena Rebora – Studentessa liceo
12. Anita Rebora – Studentessa liceo
13. Rosangela Conte – Legacoop

Focus Group 3 - Stakeholder interni - 11 Luglio 2013

Hanno partecipato:

1. Francesca Vadalà – Responsabile Ufficio Servizio Civile, Direzione Scuola Sport e Politiche Giovanili
2. Paola Pozzolo – Referente U.O. Università, Giovani e Sport - Direzione Scuola Sport e Politiche Giovanili
3. Riccardo Damasio – Responsabile U.O. Sistema Scolastico Cittadino, Direzione Scuola Sport e Politiche Giovanili
4. Giovanna Serra – Responsabile Ufficio Rapporti con le Scuole, Direzione cultura
5. Gigliola Vincenzo – Responsabile Ufficio Partecipazione, Gabinetto del Sindaco
6. Armando De Donno – Facilitatore di Rete, Municipio Medio Ponente
7. Barbara Carpanini – Responsabile Area Povertà, Adulti, Giovani, Direzione Politiche Sociali
8. Andrea Mariani – Sportingenova Conoscenza attività e impianti sportivi, Direzione Patrimonio e Demanio
9. Nadia Padoan – Responsabile gestione patrimonio bibliografico Berio e Deposito Ufficio Legale
10. Carla Gerbaudi, Direzione Mobilità
11. Roberto Marini – Responsabile U.O Promozione d'impresa – Direzione Sviluppo Economico

Gli *stakeholder* selezionati hanno ricevuto, con opportuno anticipo, un invito personalizzato con luogo e data di svolgimento dell'incontro, indicazioni sulla finalità, sui contenuti, sui benefici e sul contributo richiesto. I *focus group* si sono svolti nei locali di Informagiovani.

La traccia di conduzione dei Focus Group ha stimolato i partecipanti a confrontarsi su:

- ✓ I principali elementi capaci di creare valore nella relazione tra un'amministrazione comunale e il mondo giovanile
- ✓ Il ruolo di Informagiovani
- ✓ Le problematiche che talvolta limitano l'accessibilità ai servizi e lo sviluppo di una relazione di valore tra amministrazione comunale e mondo giovanile
- ✓ Alcune proposte di miglioramento.

3. I risultati: uno sguardo d'insieme

La rielaborazione dei risultati del coinvolgimento ha riaggregato cinque macro aree tematiche sulle quali il Servizio Informagiovani è chiamato a riflettere per definire la propria traiettoria evolutiva:

1. **Uscire** dal palazzo e andare sul territorio
2. **Educare** alla cittadinanza attiva
3. **Informare** con completezza, pertinenza e puntualità
4. **Creare** una Rete inter - istituzionale
5. **Mettere a disposizione** spazi fisici e virtuali

Emerge in modo forte e trasversale la necessità che qualsiasi sia la linea di progetto che l'Amministrazione deciderà di perseguire, essa sia sempre e comunque coprogettata con tutti gli stakeholder, in particolare i giovani, per ricostruire un rapporto di fiducia nelle Istituzioni che oggi appare assai carente.

Per ognuna di queste aree si riportano alcuni bisogni e criticità espressi (per completezza vedere Allegati) e le possibili azioni di intervento sottolineati dai protagonisti stessi.

Risulta evidente come non ci siano differenze sostanziali nella visione dell'evoluzione del Servizio tra "mondo esterno" e "mondo interno": quello che va fortemente evidenziato, tuttavia, è la disponibilità manifestata dai partecipanti del Focus Group interno a mettersi in rete, fare squadra come Amministrazione per fornire un servizio sempre migliore. Una proposta "dal basso" che, per realizzarsi, deve avere un commitment di vertice all'interno dell'Amministrazione.

Sintesi dei principali esiti Focus Group con gli stakeholder esterni

26 – 27 Giugno 2013

La richiesta: USCIRE DAL PALAZZO, ANDARE SUL TERRITORIO

Si chiede a Informagiovani di:

- “Uscire”, di “andare nelle scuole” , “di immaginare sportelli decentrati nei Municipi” “ di creare tentacoli nella città” e “punti di informazione nei luoghi di aggregazione”
- Essere capace di porsi in ascolto e facilitare un dialogo reale a due vie (“Sa cogliere le opportunità che vengono anche dai giovani”)
- Avere chiara una visione di città di città, all’interno del quale potersi riconoscere (“Deve arrivare prima dei ragazzi, indicare le possibili strade”, “Deve favorire una qualità della vita dei giovani, dando informazioni e spazi”)

La risposta:
PEER EDUCATION:
GIOVANI AMBASCIATORI SUL TERRITORIO

La richiesta : INFORMARE CON COMPLETEZZA, PERTINENZA E PUNTUALITÀ

Si chiede a Informagiovani:

- Un luogo dove trovare “reale consulenza e sostegno alle proprie scelte di vita complessive”
- Un’informazione che, tuttavia, per essere utile, è chiamata a modificare profondamente il proprio modo di porsi, seguendo le traiettorie evolutive dei giovani
- Di trasferire contenuti rilevanti, utili e puntuali
- Tutoraggio allargato che si focalizzi sulle esigenze e sui talenti dei singoli visti nella loro unicità, piuttosto che sul comunicare le offerte mercato

La risposta: TAVOLO PERMANENTE INTERNO
FINALIZZATO ALLA COSTITUZIONE DELLO
SPORTELLO UNICO

**La richiesta:
EDUCARE ALLA CITTADINANZA ATTIVA**

Si richiede a Informagiovani di:

- Costruire percorsi di cittadinanza attiva e di partecipazione alla vita della città
- Favorire l'aggregazione sociale

**La risposta :
REALIZZARE PROGETTI E AZIONI MIRATE**

**La richiesta:
CREARE LA RETE INTER- ISTITUZIONALE**

Si richiede a Informagiovani di:

- Contribuire alla costruzione di una rete capace di produrre un set di "Informazioni complete ed integrate tra tutti gli sportelli".
- Diventare nodo della rete tra attori che agiscono in modo integrato" (Regione, Università, Centri per l'Impiego ..)

**La risposta:
TAVOLO INTERISTITUZIONALE TRA COMUNE –
REGIONE - UNIVERSITÀ**

**La richiesta :
METTERE A DISPOSIZIONE SPAZI FISICI
E VIRTUALI**

- Informagiovani come contenitore multifunzionale all'interno del quale possano trovare spazio una vasta serie di iniziative co-progettate con i giovani
- Strumenti e spazi reali e virtuali a disposizione, contenitori di proposte

**La risposta:
GESTIONE DA PARTE DI INFORMAGIOVANI
DELL'AGENDA DEGLI SPAZI FISICI E VIRTUALI**

Focus Group con gli stakeholder interni

11 Luglio 2013

La richiesta : USCIRE DAL PALAZZO ANDARE SUL TERRITORIO

- "Uscire dal palazzo", andare sul territorio e ascoltare, coinvolgere
- Ineludibile responsabilità politica di fornire una visione di "Genova, di città dei giovani", per combattere la povertà culturale e di opportunità che pare caratterizzare questa fascia di popolazione. "Anche molti giovani sono poveri, ma di opportunità"
- "I ragazzi sentono forte la necessità di coerenza tra quanto dichiarato e quanto agito" e questo pone una questione di metodo e merito del coinvolgimento dei giovani da parte dell'Amministrazione.
- "Ripiegamento su di sé" dell'Amministrazione. " I giovani non hanno la più pallida idea di cosa sia il Comune e di cosa si occupi.

La risposta : PEER EDUCATION: GIOVANI AMBASCIATORI SUL TERRITORIO

La richiesta :INFORMARE CON COMPLETEZZA, PERTINENZA E PUNTUALITÀ

- Un'Amministrazione maggiormente capace di farsi conoscere dai giovani e creare valore per loro, fornendo servizi utili sia per la risoluzione di problematiche contingenti, che per la definizione di traiettorie progettuali, di vita. "Dobbiamo dare informazioni e opportunità per permettere loro di crescere in modo autonomo".
- Informagiovani può giocare un ruolo strategico in tal senso, fungendo da "specchio del Comune per i giovani"; raccontando, anche attraverso le buone pratiche realizzate, tutte le possibilità offerte dall'Amministrazione (e non solo) ai giovani, oggi spesso poco conosciute

La risposta: TAVOLO PERMANENTE INTERNO FINALIZZATO ALLA COSTITUZIONE DELLO SPORTELLO UNICO

La richiesta: EDUCARE ALLA CITTADINANZA ATTIVA

- Potenziare l'educazione alla cittadinanza attiva, anche di livello europeo, per i giovani, per renderli capaci di co-progettare una visione di città con l'Amministrazione
- Potenziamento e la valorizzazione di iniziative sportive per tutti (oggi l'accessibilità allo sport non sembra essere così semplice, forse perché è una funzione eccessivamente delegata all'esterno)

La risposta: REALIZZARE PROGETTI E AZIONI MIRATE

La richiesta :METTERE A DISPOSIZIONE SPAZI FISICI E VIRTUALI

- Fornire spazi per lo studio, l'espressione dei giovani

La risposta: GESTIONE DA PARTE DI INFORMAGIOVANI DELL'AGENDA DEGLI SPAZI FISICI E VIRTUALI

La richiesta : CREARE LA RETE INTER - ISTITUZIONALE

- Necessità di un ripensamento dei processi di dialogo e scambio tra i vari uffici che a diverso titolo si occupano di "politiche giovanili" ("E' un problema di governance interna")
- La creazione di opportunità passa anche attraverso l'interazione con altri Enti
- "Abbiamo bisogno di contaminarci", di metterci a confronto con la realtà per creare relazioni fiduciarie con i cittadini
- Come possiamo immaginare uno stile collaborativo nella relazione con l'esterno, quando il nostro stile di lavoro interno è tutt'altro che collaborativo, ma piuttosto competitivo?

La risposta: TAVOLO INTERISTITUZIONALE COMUNE - REGIONE - UNIVERSITÀ

4. Il Piano di azione

Per ognuna delle cinque macro aree di sviluppo proposte per Informagiovani, il Gruppo di Lavoro ha ipotizzato alcuni progetti che l'Amministrazione si impegna a realizzare nel corso del 2014 e che, al di là del singolo tema trattato, hanno in comune il modello di riferimento della co-progettazione e co-realizzazione con gli stakeholder. Il ruolo dell'Amministrazione, infatti, non può e non deve essere quello di unico soggetto trainante, ma la qualità dei risultati dell'engagement si misura anche tramite la capacità di generare reti tra soggetti, che si mettono a disposizione condividendone rischi e responsabilità realizzative.

I progetti contrassegnati da * sono quelli che, alla data di pubblicazione del Report sono già stati avviati.

AREA 1: USCIRE DAL PALAZZO E ANDARE SUL TERRITORIO

- Progetto 1: Estensione del servizio "Green Card Giovani" ai Municipi
- Progetto 2: Piano di fattibilità per l'utilizzo delle biblioteche-municipali come spazio studio e luogo di aggregazione sociale dedicato ai giovani da co-progettare con loro e con il Sistema Bibliotecario;
- Progetto 3*: Green Card Guest per giovani ospiti a Genova accompagnata da un itinerario turistico e traduzione in diverse lingue del materiale informativo rivolto ai giovani stranieri
- Progetto 4: Collaborazione con le scuole superiori del territorio, per far crescere la conoscenza delle opportunità offerte da Informagiovani
- Progetto 5 *: Applicazione informativa per tablet e smartphone (APP) dedicata ai giovani
- Progetto 6: Coinvolgimento dei soggetti operanti nell'ambito del Progetto "Patto per la Maddalena" per iniziative specifiche rivolte ai giovani

AREA 2: EDUCARE ALLA CITTADINANZA ATTIVA

- Progetto1: Partecipazione al progetto europeo *Youth in Action* per sviluppare nei giovani il senso della cittadinanza attiva e la partecipazione alla vita democratica
- Progetto 2*: Partecipazione al progetto europeo *Peer Education* su violenza di genere: sensibilizzazione, educazione alla tolleranza ed al rispetto delle diversità di genere
- Progetto 3: Verifica di fattibilità per la presentazione di progetti di finanziamento attraverso percorsi di *crowdfunding* per Informagiovani

AREA 3: INFORMARE CON COMPLETEZZA, PERTINENZA E PUNTUALITA'

- Progetto1*: Revisione del sito
- Progetto 2: Revisione della struttura delle banche dati

AREA 4: CREARE UNA RETE INTERISTITUZIONALE

- Progetto1: Potenziare la comunicazione della rete regionale degli Informagiovani Liguri
- Progetto 2:* Avvio di un tavolo strutturato interistituzionale di confronto con i giovani amministratori

AREA 5: METTERE A DISPOSIZIONE SPAZI FISICI E VIRTUALI

- Progetto1*: Progetto "Spazi alle idee " : Informagiovani Genova punto d'incontro e confronto per giovani ,con la possibilità di utilizzare i servizi presenti in sede (wifi libero, banche dati, bacheche informative,...)
- Progetto 2 : "What's up Genova" redazione on-line dei giovani "in transito" a Informagiovani : articoli monografici sulle buone prassi dei giovani a Genova , le loro idee e i loro progetti innovativi.

5. Conclusioni

I percorsi di engagement realizzati tra il 2011 e il 2013 sono differenti, quanto a obiettivi specifici e contenuti, ma hanno al contempo evidenziato alcuni elementi trasversali comuni che, anche all'interno del percorso di Informagiovani Genova, sono stati riconfermati e che possono essere così sintetizzati:

- *i percorsi partecipativi progettati e realizzati in modo strutturato e non occasionale, dove cioè si ascolta e si rendiconta, sono capaci di creare valore sia per gli operatori dell'amministrazione che per gli stakeholder, al punto che esiste la necessità, espressa da più fronti, di rendere tale processo stabile avviando tavoli di confronto permanenti.*
- *l'Amministrazione deve rileggere i flussi di lavoro, mettendosi "dalla parte del cittadino", ma deve al contempo porre attenzione al tema del benessere organizzativo, in quanto operatori motivati e adeguatamente formati rappresentano per il cittadino l'interlocutore adeguato*
- *esiste un impatto crescente della tecnologia sulla vita del cittadino e si percepisce la necessità di preparare il personale interno a colloquiare con un linguaggio più riconosciuto dalle giovani generazioni*
- *la necessità della costruzione di una rete tra le Amministrazioni del territorio, le associazioni professionali e le istituzioni, al fine di semplificare la vita dei cittadini e ottimizzare i servizi resi.*

In ultimo va sottolineata la necessità, a valle dei percorsi di stakeholder engagement, di costruire una modalità di monitoraggio (feed back) dei risultati immediati e degli impatti a medio periodo dei percorsi realizzati che consenta, eventualmente, di ri-orientare le azioni intraprese.