

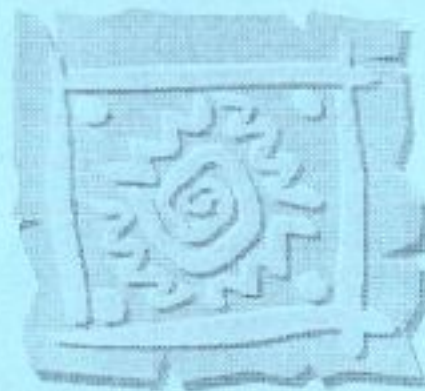
CONSIGLI EGEO è una pubblicazione riservata ad Amministratori Locali o Dirigenti responsabili di Servizi Immateriali. Con questo termine intendiamo tutti i Servizi e Progetti dei settori NON materiali: Sanità, Assistenza, Cultura, Istruzione, Sport, Turismo, Tempo Libero, Prevenzione. Tutti questi comparti hanno in comune la non materialità e le conseguenti difficoltà di VALUTAZIONE. La difficoltà di Valutare i risultati porta con sé il problema della DECISIONE fra diverse opzioni; delle modalità di PROGETTAZIONE; dei criteri di QUALITA' delle prestazioni degli operatori. Cosa è meglio fare per rispondere ad un bisogno della Comunità? Investire su una proposta o sull'altra? Come realizzare un Servizio o Progetto di Qualità? Come disporre di risorse umane di qualità?

A queste ed altre domande risponderanno gli esperti del Network EGEO, attraverso questa lettera periodica.

## Un sussidio per la Qualità dei Servizi Immateriali.

Il mestiere dell'Amministratore o del Dirigente di Servizi, pubblici o privati, dell'Immateriale NON E' FACILE. In genere vengono impegnati in questo settore gli Amministratori più giovani, i più generosi, ma anche i meno "potenti". A questo si aggiunge il fatto che gli ESPERTI in questo settore sono spesso improvvisati e i COLLABORATORI a volte poco fidati.

CONSIGLI EGEO raggruppa un gruppo di esperti che operano da oltre 20 anni sul mercato dei Servizi pubblici e pri-



vati e mette queste conoscenze a disposizione dei lettori. PERCHE'? Perché siamo convinti che aumentare la Qualità dei Servizi sarà utile anche agli operatori di Qualità. Speriamo insomma che CONSIGLI EGEO serva a sensibilizzare Amministratori e Dirigenti, facendo superare

(continua a pag.2)

## TEST SULL'IMPEGNO DELLA COMUNITA' VERSO MINORI, ADOLESCENTI, GIOVANI.

In questo primo numero, come nei successivi, presentiamo uno strumento semplice di diagnosi e valutazione, che i lettori potranno usare con facilità. Compilando in modo esatto e veritiero (se Vi mancano i dati cercateli!) il questionario a pag.4 è possibile arrivare ad una valutazione della QUALITA' dell'impegno della comunità verso i

minori, gli adolescenti ed i giovani. Si parla molto di questa fascia debole, ma non è raro che Comune, Scuola, Aziende Sanitarie e Associazionismo limitino la loro azione a poche iniziative, trascurando molte delle possibilità (anche di finanziamento) esistenti. Il TEST che presentiamo può essere rivelatore.

(continua a pag.4)

## LA SPINOSA QUESTIONE DEGLI APPALTI NEL SETTORE SOCIALE E CULTURALE (1° parte).

Il fenomeno di Mani Pulite ha spinto gli EE.LL. a ricorrere con più trasparenza alla strumento dell'appalto in molti settori. Nell'acquisto di oggetti o di servizi materiali questo strumento offre in effetti maggiori garanzie di equità e spesso fa risparmiare soldi alla collettività. Purtroppo la estensione delle gare d'appalto ai Servizi Immateriali si è rivelato solo formalmente uno strumento di trasparenza ed equità. Al contrario, esso danneggia i Servizi, eleva i costi e non garantisce alcuna vera trasparenza. Su CONSIGLI EGEO segnaleremo via via i problemi di questo strumento, sperando di stimolare una riflessione fra i funzionari e gli Amministratori degli Enti Locali. Naturalmente ci rivolgiamo a quegli EE.LL. che sono in buona fede (e per fortuna ce ne sono). Perché quelli in malafede costruiscono gare formalmente legali, ma in sostanza "truccate" in modo da far vincere questo o quel gruppo. I Servizi Immateriali hanno uno specifico che potrebbe giustificare il ricorso a trattative private o convenzioni stabili.

(continua a pag.2)



## Un sussidio per la Qualità dei Servizi (continua da pag.1)

le richieste:

- di ricerche infinite quanto sterili;
- di corsi inefficaci fatti da sedicenti formatori;
- di Centri per Giovani, di Festivals, di conferenze frequentati solo da piccole élites;
- di appalti umilianti e dannosi per tutti;
- di operatori costosi e poco competenti;
- di esperti del tutto inesperti.

Lo stato di crisi del Welfare State non può essere affrontato con semplici tagli, ma con la QUALIFICAZIONE delle scelte. Invece di tagliare, e invece di continuare nelle famigerate politiche "a pioggia", oggi occorre scegliere. E per farlo occorrono strumenti e conoscenze. CONSIGLI EGEO spera di diventare un sussidio per le decisioni e per l'aumento della Qualità dei Servizi.

Aumentare la QUALITÀ significa anche ripensare creativamente ai bisogni sociali ed alle modalità di soddisfarli, con risorse limitate. Ci sembra che da almeno dieci anni i Servizi Immateriali non registrano alcuna reale novità. Una volta lanciata la moda di un Progetto o Servizio, c'è una corsa alla duplicazione senza inventiva.. CONGLI EGEO vuole anche stimolare ad una progettualità più creativa.

Guido Contessa

### La questione degli Appalti

(continua da pag.1)

Tuttavia gli EE.LL. che vogliono comunque ricorrere all'appalto devono almeno tenere presente che un Capitolato che va bene per la costruzione di una fogna o l'acquisto di un fotocopiatore, non può andare bene anche per una Ricerca o la gestione di un Centro di Aggregazione.

I problemi da segnalare sono numerosi, e saranno esplorati su tutti i prossimi numeri di CONSIGLI EGEO:

- ♦ informazione e accesso
- ♦ vincoli di partecipazione
- ♦ costi
- ♦ tipologie di capitolato

I Segretari comunali diranno che tutto è regolato da Leggi nazionali o europee, ma non è vero. Intanto sono moltissimi i Comuni che non fanno Appalti per i servizi immateriali, il che significa che ciò è possibile. Poi tutti sanno che ogni legge è interpretabile, in un senso più o meno rigido e burocratico. Comunque cominciamo questa serie di articoli sul pro-



blema più vistoso e generale. Tutte le procedure per gli appalti sono fatte in modo da escludere programmaticamente la Qualità. Intanto esse spingono i concorrenti a fare progetti standard, cioè non tagliati su misura delle reali esigenze del committente. In secondo luogo, i tempi fra l'avvio delle pratiche e l'inizio del servizio sono tali che, in assenza di ogni sicurezza per il concorrente, nessuna risorsa umana può essere garantita. Molti appalti arrivano a chiedere i nomi dei futuri possibili operatori, ma quale organizzazione può garantire che per 2/3, a volte 6 mesi, gli operatori staranno fermi e

disoccupati, nella vaga speranza di vincere un appalto? Il vincitore è dunque costretto a promettere risorse che non è quasi mai in grado di garantire. Inoltre, i progetti sono richiesti in forma dettagliata al punto da escludere ogni rispondenza con le reali esigenze dei futuri utenti. Infine, gli appalti si basano sulla filosofia della concorrenza. L'idea è che una gara offra al committente un ricco ventaglio di proposte, con un costo minore. Orbene, le tipologie consentite per l'accesso alle gare sono tali da ridurre al minimo la partecipazione. Ci sono appalti che sembrano chiedere anche uno specifico colore dei capelli del concorrente! Lungi da noi pensare che ciò dipenda dalla volontà di far vincere la gara ad un gruppo già deciso, ma è certo che aumentando i filtri si diminuisce la concorrenza, dunque la Qualità ed il risparmio. (continua sul prossimo numero)

## LIBRI DA LEGGERE

J.Luft

**DINAMICHE DI GRUPPO**

F.Cavallin

**CREATIVITA' INSIEME**

G.Contessa

**L'ANIMAZIONE**

Aa.Vv.

**LA FORMAZIONE PSICOLOGICA**



## RIVISTA

**GRUPPI**

**ORGANIZZAZIONI COMUNITA'**

Il N.9 (genn.-giu.1997) contiene fra l'altro:

- Intervista a D.Whitaker
- I prossimi 15 anni: contributi di G.Contessa, I. D r u d i, A.Terracciano
- Ermes nel labirinto del desiderio di A.Raviola
- Computer Mediated Communication (CMC) di F.Cavallin
- Formazione dei genitori di MV.Sardella
- I Giochi Fantasy di M.Sberna
- Una esperienza coi "bidelli" di C. Bertazzoni
- Indirizzi di Psicocibernetica di L.Bacchetta

Edizioni

**SEGNALIBRO**

V.Verdi, 20  
20124 Torino





## NUOVE IDEE per gli ENTI LOCALI ed i SERVIZI

Altri Progetti che verranno presentati sui prossimi numeri di CONSIGLI EGEO:

- Opportunità Unione Europea
- Banca del Tempo
- Volontariato di Comunità
- Diventare Protagonisti
- 2 ore / 2 Giorni
- Prevenzione della Terza Età
- Formazione all'uso della complessità
- Centri Salute
- Alfabetizzazione Informatica
- Consulenza Educativa
- Vacanze Genitori-Figli
- Impegno sociale delle imprese
- ecc. ecc.

Le Idee-Progetto che proponiamo in questo primo numero hanno in comune una caratteristica che li diversifica da quasi tutto ciò che oggi circola fra gli EE.LL.. Questa è la produzione di un effetto che possiamo definire con l'espressione di "AUTONOMIZZAZIONE" o di "COMUNITA' PIU' COMPETENTE". La maggior parte delle azioni oggi promosse dagli EE.LL. tende a soddisfare un bisogno specifico. L'assistenza è il settore tipico di questa filosofia, ma

### MONITOR di COMUNITA'

La pianificazione di una qualsiasi iniziativa richiede una precisa conoscenza dei dati di sfondo. Purtroppo sono rari gli EE.LL. ed i Servizi che dispongono di un MONITORAGGIO costante ed aggiornato dei problemi che li interessano. MONITOR è una procedura per la costruzione di un "cruscotto" aggiornato ed aggiornabile dei principali indicatori di disagio o benessere che caratterizzano localmente un territorio. Le procedure di MONITOR sono standardizzate cosicché sono trasferibili facilmente ad operatori volontari o professionali presenti nella comunità. Il committente dunque, non solo ottiene un panorama aggiornato delle informazioni su cui innestare un Progetto, ma realizza la costituzione di un gruppo locale capace di aggiornare semestralmente i dati stessi.  
INFO: dott.ssa M.Vittoria Sardella-ARIPS-030/2620589

### MASTER GENITORI

Sono numerose le iniziative per la formazione dei genitori, ma tutte si risolvono nell'au-

anche istruzione, cultura, sport e tempo libero, procedono secondo la logica: un bisogno, un intervento.

Le idee che proponiamo hanno invece un plus. Esse, oltre a soddisfare un bisogno, puntano alla creazione di gruppi di cittadini competenti che impegnino, all'interno della comunità, gli apprendimenti conseguiti. Il risultato delle proposte che seguono non riguarda solo il bisogno che soddisfano in prima istanza, ma anche un arricchimento stabile dell'intera

mento delle competenze educative di piccoli gruppi. Una comunità, lavorando con piccoli gruppi di genitori, dovrebbe fare progetti della durata di decenni! Il MASTER, è composto di n.7 Moduli di 20 ore ciascuno nell'arco di circa 18 mesi. Esso aumenta le competenze educative dei gruppi digenitorichepartecipano. Ma oltre a ciò prepara un piccolo gruppo di genitori a diventare "formatori" di altri genitori. Con un solo MASTER una comunità può arrivare, nel giro di 2/3 anni, a formare 50/100 gruppi di genitori.  
INFO: dott.ssa M.Miragoli-ASIED-02 / 2611201

### Progetto I.S.O.L.A.

Questa Idea-Progetto risponde a diverse esigenze di una piccola comunità territoriale: la scarsità di fondi per programmi culturali e di tempo libero; il sottoutilizzo di spazi e strutture pubbliche per il tempo libero; la disoccupazione giovanile. Il Progetto I.S.O.L.A. offre una risposta a tutti e tre questi problemi, consentendo alla comunità di poter godere di servizi culturali e ricreativi pagati dai cittadini, che ne frui-

comunità. Si tratta perciò di programmi con "effetti moltiplicativi a cascata" purché l'E.L. abbia un minimo di vitalità e capacità progettuale.



scono liberamente, invece che dall'E.L., e di un maggiore uso delle strutture sottoutilizzate. Il progetto prevede anche che un gruppo di giovani disoccupati, apprendano per 3 anni un mestiere, e poi si costituiscano in impresa autonoma. A certe condizioni, tutta l'operazione può essere fatta da un E.L. lungimirante A COSTO ZERO!  
INFO: dott.G.Contessa-EGEO / 02- 2893854.

### ProspettHIVa

ProspettHIVa è il nome di una ricerca durata 2 anni. Il risultato del lavoro è stato un programma per la prevenzione del virus HIV per ragazzi dai 15 ai 21 anni. Il programma è stato testato ed è risultato efficace sugli atteggiamenti dei giovani relativi ai comportamenti a rischio. ProspettHIVa è dunque diventato un KIT applicabile a decine di gruppi. L'azione che proponiamo consiste in un lavoro di formazione e assistenza ad un piccolo gruppo di operatori (sanitari, assistenziali, scolastici, educativi, ecc.) che in sole 3 giornate viene messo in grado di utilizzare il KIT con decine di gruppi.  
INFO: dott.ssa R.Zanotti-ARIPS / 030-2620589.



# TEST sull'IMPEGNO COMUNITARIO

Rispondi alle domande che seguono, riferendoTi al Tuo territorio nel 1997, e cercando di reperire le informazioni che già non sono in Tuo possesso.

| A Quantità Impegno COMUNE  |   |    |    |
|----------------------------|---|----|----|
|                            |   | si | no |
| 1                          | servizi permanenti per minori/adol.     | 1  | 0  |
| 2                          | servizi permanenti per giovani          | 1  | 0  |
| 3                          | programmi estivi per minori/adol        | 1  | 0  |
| 4                          | programmi estivi per giovani            | 1  | 0  |
| 5                          | finanziamenti ai gruppi giovanili       | 1  | 0  |
| 6                          | servizi comunali per i gruppi giovanili | 1  | 0  |
| 7                          | progetti finanziati ex L162 o 309       | 1  | 0  |
| 8                          | manifestazioni per min/adol/giovani     | 1  | 0  |
| 9                          | scambi internazionali/ progetti UE      | 1  | 0  |
| 10                         | altro.....                              | 1  | 0  |
| TOT. PUNTI COMUNE (max 10) |   |    |    |

| B Quantità Impegno SCUOLE |                                       |    |    |
|---------------------------|---------------------------------------|----|----|
|                           |                                       | si | no |
| 1                         | attività pomeridiane.                 | 1  | 0  |
| 2                         | formazione genitori.                  | 1  | 0  |
| 3                         | progetto Giovani/adol2000/Arcob       | 1  | 0  |
| 4                         | attività educazione sessuale          | 1  | 0  |
| 5                         | CIC                                   | 1  | 0  |
| 6                         | attività di orientamento              | 1  | 0  |
| 7                         | aggiornam/supervisione docenti        | 1  | 0  |
| 8                         | contatti stabili con gradi sup. e inf | 1  | 0  |
| 9                         | altro.....                            | 1  | 0  |
| TOT. PUNTI SCUOLE (max 9) |                                       |    |    |

| C Quantità Impegno AZ.SAN.      |                                     |    |    |
|---------------------------------|-------------------------------------|----|----|
|                                 |                                     | si | no |
| 1                               | programmi prevenzione               | 1  | 0  |
| 2                               | formaz/supervisione genitori        | 1  | 0  |
| 3                               | consulenza psicosociale per docenti | 1  | 0  |
| 4                               | interventi per gruppi a rischio     | 1  | 0  |
| 5                               | consultorio adolescenti/giovani     | 1  | 0  |
| 6                               | altro.....                          | 1  | 0  |
| TOT. PUNTI AZ.SANITARIA (max 6) |                                     |    |    |

| D Quantità Impegno Associazioni |                                |    |    |
|---------------------------------|--------------------------------|----|----|
|                                 |                                | si | no |
| 1                               | formazione operatori volontari | 1  | 0  |
| 2                               | azioni di recupero non utenti  | 1  | 0  |
| 3                               | iniziative estive              | 1  | 0  |
| 4                               | altro.....                     | 1  | 0  |
| TOT. PUNTI ASSOCIAZIONI (max 4) |                                |    |    |

### DECODIFICA E INTERPRETAZIONE

Anzitutto indica con 1 ogni voce SI e con 0 ogni voce NO. Per ogni categoria fai la somma dei SI: se il risultato supera il 50% del massimo, possiamo dire che quel sistema è sufficiente; sopra il 30% è scarso; sotto il 30% è scadente. Poi fai la somma di tutti i risultati parziali (di ogni sistema): avrai il punteggio delle iniziative presenti nella comunità. Il massimo ideale è 29. Anche qui applica la regola del 50% e 30%. Avrai una valutazione della QUANTITA' dell' IMPEGNO della Comunità verso la fascia 6-25 anni. Il test offre solo un'idea a volo d'uccello dell'impegno del tuo Territorio verso i minori ed i giovani. Non dice nulla sulla Qualità. In qualche realtà potrebbero esserci iniziative di scarsa Efficacia ed Efficienza. Però questo è un problema più complesso. Crediamo che dal solo punto di vista quantitativo, molte realtà sono assai carenti, malgrado la retorica delle dichiarazioni. Prima di chiederci perchè i giovani si "comportano in modo strano", chiediamo cosa stiamo facendo, come comunità, per loro !!

EGEO Network, a tutto il 1997, raggruppa:

- AIATEL (Mi): gestione servizi di tempo libero e formazione animatori
- AFOS (TN): formazione d'impresa e professionale
- ALFASTRESS (GE): prevenzione dello stress
- ANSED (AO): gestione servizi ricreativi e formazione
- APIS (FO) : consulenza per la progettazione di servizi sociali
- ARIPS (Brescia): psicopsicologia e psicologia di Comunità; formazione operatori psicosociali
- ASIED (MI): gestione servizi educativi e formazione educatori
- ASIPA (RM) : psicoterapia
- LABOREM EXERCENS (BN): servizi socio-assistenziali
- LA GENOVESA (VR): gestione CT e servizi per giovani
- NATURART(VA): gestione servizi e progetti per minori e giovani.

CONSIGLI EGEO è un quadrimestrale gratuito, inviato solo ai lettori che sono interessati. Per riceverlo basta inviare via fax (02-26148970) una fotocopia del seguente tagliando compilato in ogni parte.

NOME E COGNOME.....  
PROFESSIONE E RUOLO.....  
ENTE/SERVIZIO.....

Voglio ricevere CONSIGLI EGEO al seguente indirizzo.....  
..... cap.....  
TEL.....FAX..... E-Mail.....

N.B.: Se CONSIGLI EGEO non Ti interessa, giralo a qualcuno. Se hai qualche nome interessato a riceverlo, usa una fotocopia del tagliando.

Le opportunità che EGEO Network offre ai clienti:

- una organizzazione di dimensioni medio-grandi
- il ricorso a strategie integrate per i servizi immateriali
- una elevata qualità delle prestazioni, collaudata da 20 anni di lavoro
- una continua ricerca per la Qualità dei Servizi.