

Riassunto del rapporto finale – Prevenzione del tabagismo su Internet per i giovani della Svizzera francese sul sito ciao.ch (terza fase: 2009-2011)

Esponete brevemente lo svolgimento del progetto, le principali conoscenze acquisite dai risultati raggiunti e le vostre raccomandazioni.

Il progetto presentato nel 2008 gravitava intorno a 3 obiettivi «strategici»:

- coinvolgimento di più giovani
- migliore interattività del sito
- più lavoro in rete

Coinvolgimento di più giovani

Questo obiettivo può essere considerato raggiunto poiché le statistiche mostrano un'evoluzione favorevole sia del numero di visite sia del numero di pagine lette. Anche le domande poste hanno finalmente ricominciato a crescere e il ringiovanimento del pubblico è un fatto ormai acquisito. Vedi *Statistiche 2011*, allegato 2.

Migliore interattività del sito

Indiscutibilmente il maggiore progresso di questi ultimi anni riguarda l'interattività. Sia l'aggiornamento completo del sito sia le seguenti iniziative hanno contribuito a rendere ciao.ch un sito in cui i giovani diventano sempre più spesso i protagonisti. I quiz e i test sono forme più ludiche per trasmettere le informazioni e riscuotono un vivo successo; per ciascuna rubrica sono proprio queste le pagine consultate con maggior frequenza. Occorre tuttavia intervenire per migliorare la visibilità di questi strumenti.

La chat, testata nel 2011, ha un potenziale interessante anche se deve essere definita meglio per essere veramente utile. Vedi il *Rapporto sulla chat alcol* nell'allegato 3 e il *Rapporto sulla chat tabacco* di maggio 2012 nell'allegato 4.

L'apertura a metà maggio 2012 della rubrica *Scambio* è stata un successo. Questi forum hanno sostituito i blog ideati nel 2008-2009 e realizzati nel 2010. I blog sono stati chiusi in seguito alla valutazione interna di ciao. Due elementi hanno determinato la decisione di abbandonare i blog: l'energia, dunque i costi necessari, e la constatazione che gli effetti sono positivi soprattutto per il gruppo che anima il blog, ma meno per il sito in sé e per i visitatori. Vedi *Elementi della discussione sui blog* nell'allegato 7.

Più lavoro in rete

Viste le assenze e la mancanza di personale all'interno di CIAO, la priorità è stata attribuita al lavoro sul sito e di conseguenza questo aspetto del progetto non è stato realizzato come previsto.

Tuttavia, la collaborazione con Feel-ok è continuata ed è stato possibile tradurre e integrare in CIAO diversi loro strumenti.

CIAO non ha potuto dare impulso a vere e proprie collaborazioni con gli altri attori della prevenzione del tabagismo in Svizzera romanda. Tuttavia, il sito si alterna regolarmente alle attività di altri portali o di organismi di prevenzione, che a loro volta dalla newsletter ricavano informazioni sulle attività di CIAO.

Unica vera collaborazione è quella stretta con il nostro partner Dipendenze Svizzera, che risponde alle domande della rubrica *Bere, Fumare, ecc.* e garantisce l'aggiornamento delle pagine informative in questo campo.

Svolgimento del progetto

Inizialmente previsto da gennaio 2009 a giugno 2011, il progetto è stato prolungato fino a giugno 2012 a causa dei diversi ritardi accumulati. In effetti, il periodo considerato dal presente rapporto evidenzia alcune peculiarità che si sono rivelate determinanti per il lavoro di CIAO:

Avvicendamento del personale e assenze

Da settembre 2008 a novembre 2011, il team CIAO è stato rinnovato al 100 per cento, tanto che nessuna delle persone coinvolte nella redazione ha seguito la gestione del progetto fino in fondo. Inoltre, diverse lunghe assenze per malattia hanno intralciato notevolmente il funzionamento di CIAO nello stesso periodo, in particolare le due lunghe assenze della responsabile dei progetti.

Per oltre 2 anni il team CIAO ha funzionato con un organico ridotto al minimo e le informazioni sul progetto non sono state trasmesse correttamente, in particolare per quanto riguarda i diversi posti preventivati e il loro calcolo.

Aggiornamento completo del sito 2009-2010

Anche il progetto FPT rientrava nel piano più vasto di aggiornamento del sito. In questo contesto, e per ovviare alle diverse assenze, si sono conclusi diversi contratti a tempo determinato che hanno permesso di continuare il grande cantiere. A causa delle diverse assenze, l'aggiornamento è stato di difficile gestione. Inoltre, l'accessibilità è stato un elemento che ha «assorbito» molte risorse, finanziarie e temporali, e dunque in qualche modo ha frenato altri elementi del progetto, sia a livello di aggiornamento in generale sia di progetto FPT.

Protrazione e nuova assegnazione di alcuni posti a bilancio

Il progetto è stato protratto di un anno intero. Questa proroga è stata convalidata dal FPT in diverse occasioni legate al rinvio dei rapporti intermedi. Tuttavia, la protrazione non è stata annunciata in quanto tale, a causa dei continui ritardi dei rapporti intermedi e di quello finale. Occorre notare che in nessun caso questi rapporti erano legati all'evoluzione del bilancio, che è stata affrontata solo alla fine del progetto.

Alcune modifiche importanti apportate in corso d'opera non erano previste al momento della redazione del progetto, come nel caso delle rubriche *Stima di sé* (ottobre 2010) e *Scambio* (maggio 2012) e della chat. Queste ultime non sono state annunciate esplicitamente al FPT, che dunque non ha saputo pronunciarsi in merito al cambio di destinazione delle somme preventivate, per esempio per il lavoro di *networking* che è stato in buona parte abbandonato. Queste novità apportano tuttavia un netto valore aggiunto al lavoro di CIAO per la prevenzione del tabagismo.

Infine, con il consenso del FPT, la valutazione esterna è stata trasformata in valutazione interna con l'accompagnamento di esperti esterni (Idheap). Tuttavia, il suo svolgimento è stato ostacolato dall'impossibilità di trovare giovani astretti al servizio civile per il periodo di inizio 2012; il lavoro di analisi e di redazione è stato dunque affidato alla direzione di CIAO.

Insegnamenti acquisiti

Gli insegnamenti acquisiti principalmente durante la conclusione del progetto riguardano due livelli: la prevenzione del tabagismo nei giovani e la gestione di progetti.

CIAO è ormai convinto che la prevenzione del tabagismo nei giovani è più efficace se condotta in maniera indiretta. Risultano così pertinenti i legami tra il fumo e gli altri argomenti che interessano i giovani. Allo stesso tempo, una parte del lavoro consiste nel respingere le false informazioni che circolano tra i giovani, come «il tabacco permette di calmarsi, di eliminare lo stress». Alla fine, l'esordio di *Scambio* mostra che questa forma di educazione da parte di coetanei è un buon strumento di prevenzione globale, utilizzabile anche nell'ambito della prevenzione del tabagismo.

Lo svolgimento piuttosto travagliato del progetto ha permesso tuttavia di aggiornare una qualità importante di CIAO, quella di non perdere mai di vista il primato del servizio fornito ai giovani dal sito. Nonostante le difficoltà incontrate, il sito è stato costantemente aggiornato e persino migliorato; le domande dei giovani hanno sempre avuto risposta.

A livello di gestione del progetto, è emerso chiaramente che l'organizzazione interna di CIAO non ha permesso di gestire in modo efficace progetti di questa entità. Si devono trovare strumenti adeguati alle dimensioni del team per migliorare la gestione dei diversi progetti che CIAO è chiamato a portare avanti. Alcuni miglioramenti sono già stati introdotti, come per esempio la tenuta di una contabilità più precisa per le spese esterne legate ai progetti. È in corso di elaborazione una migliore pianificazione di tutti i progetti e delle loro rispettive scadenze. Anche l'entrata in funzione di una nuova responsabile dei progetti dovrebbe fornire soluzioni in questo senso.

Per concludere, proponiamo che si richiedano conti annuali legati ai rapporti intermedi previsti per progetti di questo tipo. In questo modo diventa possibile adottare per tempo le misure necessarie nel caso in cui si constatassero differenze rispetto a quanto preventivato.