

MEKiS – Alfabetizzazione mediatica nei centri residenziali di assistenza sociale per i giovani a rischio – L'essenziale in breve

La diffusione dei media digitali nella quotidianità dei centri residenziali di assistenza sociale per i giovani a rischio – che in Ticino corrispondono ai Centri educativi per minorenni (CEM) – rappresenta una sfida pedagogica per educatori, dirigenti e specialisti che operano in queste strutture. Nonostante ciò, finora non esiste alcuna conoscenza empirica certa riguardo le sfide che gli operatori devono affrontare. Inoltre, i CEM hanno spesso concetti istituzionali e strumenti ancora poco elaborati per promuovere un'efficace alfabetizzazione mediatica. Il progetto “MEKiS – Alfabetizzazione mediatica nei centri residenziali di assistenza sociale per i giovani a rischio” si propone di colmare tali lacune. Nel presente studio per la prima volta viene sistematicamente rilevata la situazione attuale delle infrastrutture mediatiche nei CEM in Svizzera, nonché le competenze medialie e di educazione ai media del personale.

Lo studio è stato condotto tra settembre e novembre 2016 grazie a un sondaggio quantitativo online sottoposto al personale – educatori, specialisti, dirigenti – dei CEM in Svizzera. Vi hanno preso parte 361 esperti, provenienti da 125 istituzioni. I risultati del sondaggio quantitativo sono stati analizzati con l'aiuto di alcuni esperti in sei workshop.

Lo studio si occupa delle seguenti questioni:

- Quale infrastruttura di media digitali è presente nei CEM?
- Quali sono le tematiche relative ai media attualmente affrontate nei centri?
- In che modo i professionisti attivi nei centri valutano le proprie competenze medialie?
- Qual è la percezione soggettiva e quali atteggiamenti esistono nei confronti dei media digitali?
- Quali culture esistono nei gruppi e nei centri nei confronti dei media digitali?
- Quali forme di educazione ai media sono messe in pratica nei centri? Quali fattori le influenzano?
- Quali sono i bisogni nell'ambito dell'informazione e dell'aggiornamento professionale?

In una seconda fase dello studio verranno sviluppati in modo costruttivo alcuni strumenti operativi per promuovere l'alfabetizzazione mediatica nei CEM (→ <https://www.mekis.ch>).

Il progetto *MEKiS* nasce dalla collaborazione tra la Scuola universitaria professionale per il lavoro sociale FHNW, la Scuola di specializzazione e professionale BFF di Berna e la federazione CURAVIVA Svizzera. Inoltre, il progetto si avvale della cooperazione con l'Haute École de Travail Social HES-SO e con il Dipartimento formazione e apprendimento della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana SUPSI. Il progetto è stato finanziato dalla piattaforma nazionale della Gioventù e Media dell'ufficio federale per le assicurazioni sociali BSV, con un contributo anche da parte della fondazione FHNW.

Di seguito vengono presentati in forma sintetica i risultati dello studio. Quanto elencato si riferisce soprattutto ai dati del sondaggio online. I risultati del workshop sono contrassegnati come tali.

./ Media digitali nei centri

Quanto sono diffusi i media digitali e l'accesso a internet nei CEM in Svizzera?

- _ I media digitali sono molto diffusi nei CEM: nel 97% dei centri, i bambini e i ragazzi hanno accesso a computer o laptop.
- _ I bambini e i ragazzi nei centri stazionari hanno decisamente meno accesso, rispetto ai loro coetanei che vivono in famiglia, alle console di gioco (48% vs. 78%) e ai tablet (19% vs. 83%).
- _ Il 90% dei bambini e dei ragazzi nei CEM possiede uno smartphone; diversa è la situazione per laptop, tablet e console di gioco portatili, molto più rari.
- _ Quasi il 90% dei centri mette a disposizione l'utilizzo del pacchetto Office, il 62% dei software di apprendimento. Nel 36% dei centri i bambini e i ragazzi possono usufruire di software creativi (editor di immagini o video, software per la riproduzione musicale).
- _ Il 90% dei centri che hanno partecipato al sondaggio mette a disposizione dei bambini e dei ragazzi l'accesso ad Internet (sebbene questo talvolta possa essere temporaneamente limitato). Mettendo questo dato in relazione con il numero di assistiti, significa che circa il 18% degli adolescenti nei centri residenziali non ha accesso gratuito a Internet.
- _ I bambini e i ragazzi con disabilità mentali o fisiche hanno accesso a Internet ancora più raramente rispetto ai loro pari con normali abilità.
- _ Nei workshop sono emerse diverse motivazioni *fondamentali* a sostegno di un accesso a Internet gratuito per gli ospiti dei centri residenziali: il ruolo centrale dei media nella vita di bambini e ragazzi (principio di normalizzazione); pari opportunità per tutti i bambini e i ragazzi, indipendentemente dai loro abbonamenti telefonici privati; incremento delle opportunità di comunicazione su tematiche riguardanti i media tra bambini/ragazzi e operatori.
- _ Nel corso del workshop sono emerse anche motivazioni forti a sostegno della limitazione o privazione dell'accesso gratuito a Internet: motivi procedurali (ad esempio, l'isolamento dei bambini/ragazzi, che comprende anche i social network, specialmente nei centri chiusi); barriere di tipo organizzativo (a livello giuridico, tecnico e/o finanziario); conoscenze informatiche insufficienti da parte degli operatori; questioni legate alla responsabilità giuridica.

→ *in breve*: i media digitali sono molto diffusi anche nei CEM. Vi sono molti computer e laptop a disposizione e la maggior parte dei bambini e dei ragazzi possiede un proprio smartphone. Tuttavia, una quota considerevole di loro non ha accesso gratuito a Internet. Chiaramente, hanno anche meno accesso alle console di gioco e ai tablet rispetto ai loro coetanei che vivono in famiglia. Programmi software che consentono un utilizzo attivo e creativo dei media vengono messi a disposizione molto raramente.

./ Competenza mediatica del personale

In che modo il personale dei CEM valutano le proprie competenze mediatiche? Quali sono le differenze tra gli operatori per quanto riguarda l'autovalutazione delle competenze mediatiche?

- _ In media, gli operatori considerano le proprie competenze mediali piuttosto elevate. Eppure, le differenze nella loro autovalutazione, sono altrettanto rilevanti. Circa un quarto degli operatori ritiene di avere una competenza mediatica molto approfondita.
- _ Più anziani sono gli operatori, più ritengono approfondite le proprie competenze mediali a livello di social network; nello specifico però, sanno meno su come vengono condivise le informazioni online (ad esempio nei forum, nei commenti sui social, sui wiki, ecc.).
- _ Gli operatori con funzione di leadership considerano più elevate le proprie competenze mediali rispetto a chi non ricopre tale ruolo. La qualifica (grado di istruzione) e il sesso non influiscono sull'autovalutazione.
- _ Gli operatori della Svizzera romanda e del Ticino reputano le proprie competenze mediali più scarse rispetto a quelli provenienti dalla Svizzera tedesca.

→ *in breve*: gli operatori dei CEM si ritengono tutto sommato competenti nell'ambito dei media digitali. Allo stesso tempo, vi sono grosse differenze tra gli operatori. La leadership, l'età e la collocazione geografica e linguistica influenzano la percezione delle proprie competenze mediali.

./ Temi e discussioni sui media digitali

Quali tematiche vengono attualmente affrontate con i bambini e con i ragazzi nei centri nell'ambito dei media digitali?

- _ I media digitali rappresentano un argomento molto discusso nei centri e di estrema attualità per i bambini e per i ragazzi: negli ultimi tre mesi quasi tutti gli operatori si sono confrontati con loro su questo tema.
- _ Le tre tematiche più frequenti sono: utilizzo eccessivo dei media da parte di bambini/ragazzi (71%), utilizzo dei media digitali per scopi scolastici (70%), e i costi dei media digitali, quali ad esempio gli abbonamenti dei cellulari (63%).
- _ Molto più rari sono i dibattiti riguardanti l'utilizzo partecipativo (32%) o creativo (36%) dei media digitali.
- _ La frequenza con cui avvengono tali discussioni dipende dalle competenze mediali: più gli operatori si ritengono competenti in materia, più ne discutono con i bambini e con i ragazzi.
- _ Anche la funzione degli operatori ricopre un ruolo fondamentale: negli ultimi tre mesi gli operatori con un ruolo dirigenziale hanno parlato più spesso con bambini e ragazzi delle opportunità dei media digitali rispetto agli altri educatori.
- _ Nei workshop è stata fatta una distinzione tra *i dibattiti relativi a incidenti puntuali* e quelli *continui, non collegati ad un evento in particolare*. I detonatori che innescano gli interventi relativi a incidenti puntuali sono perlopiù situazioni problematiche o pericolose. Le discussioni non collegate a un evento in particolare, invece, hanno un ampio spettro tematico e vengono considerate terreno fertile per uno scambio di dinamiche di vita; tuttavia, stando alla valutazione dei partecipanti ai workshop, sono meno frequenti rispetto alle discussioni relative a incidenti. Un motivo d'impedimento è l'alto livello di limitazione o repressione nell'uso dei media.

→ *in breve*: I media digitali sono una tematica molto attuale nei centri. Nella quotidianità socio-pedagogica, gli operatori affrontano spesso il tema dell'utilizzo eccessivo dei media da parte di bambini e ragazzi e dei costi elevati che ne derivano (abbonamenti dei cellulari). L'utilizzo dei media per scopi scolastici è un tema altrettanto importante. Raramente vengono condotte discussioni sull'utilizzo creativo o partecipativo dei media digitali. La frequenza con cui si svolgono le discussioni dipende dalle competenze mediali degli operatori.

./ Percezione soggettiva e atteggiamento degli operatori

In che modo gli operatori percepiscono i media digitali nella loro quotidianità socio-pedagogica e quali atteggiamenti mostrano di avere nei confronti della tematica?

- _ La maggior parte degli operatori si sente a proprio agio con i media digitali nella quotidianità del proprio impegno socio-pedagogico. Circa un terzo di loro, invece, si sente insicuro e sovraccaricato nel gestire i media digitali nei centri. Nel corso dei workshop è stato dedicato ampio spazio ai dibattiti sull'insicurezza nell'ambito dei media digitali.
- _ Più elevata è l'autovalutazione delle competenze mediali, più sicuri si sentono gli operatori nella gestione dei media digitali, e migliore è la loro valutazione nei centri.
- _ Vi sono due gruppi di operatori: quelli che hanno una predisposizione positiva ai media e quelli che vi si oppongono in modo critico e distanziato.
- _ Sia gli operatori con un atteggiamento molto positivo, sia quelli con un'attitudine molto critica parlano comunque più spesso con i bambini e con i ragazzi dei media digitali rispetto a quelli moderatamente critici o positivi.
- _ Molti operatori ritengono che i media digitali abbiano uno scarso valore per i bambini e per i ragazzi assistiti: quasi due terzi di loro sono del parere che i media digitali non siano o quantomeno siano solo in parte opportunità d'integrazione sociale per i bambini/ragazzi.

→ *in breve*: una maggioranza degli operatori si pone in maniera positiva nei confronti dei media digitali nei centri. Circa un terzo degli operatori crede che i media digitali siano innanzitutto un potenziale pericolo per i bambini e per i ragazzi. Anche la percezione soggettiva e l'atteggiamento nei confronti dei media digitali dipendono dalle competenze mediali: più un operatore si ritiene competente in materia di media digitali, più positivo è il suo atteggiamento nei confronti dell'utilizzo dei media digitali nei centri. A un gruppo di operatori favorevole ai media si oppone un gruppo di operatori molto critico.

./ Azione educativa e pedagogica nell'ambito dei media da parte degli operatori

Quali forme di educazione mediatica sono rappresentate nei centri? Quali fattori influenzano l'educazione ai media?

- _ Una gran parte degli operatori (circa il 90%) è attivamente coinvolta nell'educazione ai media, parlando ad esempio con i bambini/ragazzi di quanto hanno fatto su Internet, o assistendoli di tanto in tanto nell'utilizzo della rete.

- _ Circa un quarto degli operatori è in contatto con i bambini e con i ragazzi tramite i social network, come Facebook o WhatsApp. A titolo di confronto possiamo ricordare che in tutta la popolazione circa la metà dei genitori è in contatto con i propri figli tramite questi strumenti.
- _ Circa un terzo degli operatori controlla ogni tanto o spesso l'utilizzo di Internet dei bambini/dei ragazzi.
- _ Esistono in quasi tutti i centri divieti e/o limitazioni nell'uso dei media (educazione mediatica restrittiva).
- _ Gli operatori con competenze medialie elevate partecipano più attivamente e intensamente all'educazione ai media, al monitoraggio e al controllo rispetto a chi ha scarse competenze medialie. Questi ultimi, però, esercitano un'educazione ai media restrittiva più marcata.
- _ Le motivazioni delle limitazioni nell'utilizzo dei media da parte di bambini/ragazzi si basano in prima istanza su aspetti pedagogici legati all'età e alle esigenze specifiche.
- _ Le regole legate ai media sono oggetto di regolari discussioni e adattamenti da parte della maggioranza degli intervistati. Circa un quarto afferma che queste non vengono applicate in modo uniforme.

→ *in breve*: assistere attivamente i bambini e i ragazzi nell'utilizzo dei media digitali fa parte della quotidianità per la maggior parte degli operatori. Un terzo di loro è in contatto con bambini e ragazzi tramite le piattaforme dei social network. A titolo di confronto, in tutta la popolazione circa la metà dei genitori è in contatto con i propri figli tramite i social network. Più un operatore è competente nell'ambito dei media, più attivamente partecipa all'educazione ai media, più attività pedagogiche gestisce, maggiormente controlla e monitora l'utilizzo dei media da parte di bambini e ragazzi.

./ L'educazione ai media nei centri

- _ Circa la metà dei centri segue un quadro di riferimento o concetto di educazione ai media, sebbene nel corso dei workshop sia stato chiarito che tali concetti si differenziano molto e vengono aggiornati in misura diversa.
- _ Quasi tutti i concetti di educazione ai media contengono linee guida pedagogiche sulla gestione dei media digitali, ma il 61% di essi non definisce le responsabilità e i compiti delle singole aree e funzioni.
- _ In circa un centro su cinque i bambini e i ragazzi sono stati coinvolti nell'elaborazione di un concetto di educazione ai media.
- _ Durante i workshop è emerso che nel concetto di educazione ai media possono rientrare diversi elementi: da un insieme di regole alla definizione di compiti, procedure e responsabilità, fino ad arrivare alla gestione della documentazione in generale.
- _ Circa poco più della metà dei centri organizza attività specifiche di educazione ai media (progetti, corsi, o momenti dedicati per la promozione dell'alfabetizzazione digitale) come parte integrante della loro offerta. Quando vi è un concetto di educazione ai media, tali attività si svolgono con più frequenza.
- _ I centri per bambini/ragazzi con disabilità mentali sono meno coinvolti nell'educazione ai media rispetto alle altre tipologie di centro.

→ *in breve*: circa la metà dei centri dispone di un quadro di riferimento (concetto) sulla tematica dei media. I bambini e i ragazzi sono coinvolti solo raramente nell'elaborazione di tali concetti, e in molti di essi viene a mancare una definizione dei compiti e delle responsabilità. Le discussioni avvenute nei workshop lasciano intendere un diverso grado di differenziazione e di aggiornamento dei concetti. Quando è presente un concetto, i centri svolgono attività di educazione ai media con maggiore frequenza.

./ Cultura di gruppo e dei centri nei confronti dei media digitali

Quali culture istituzionali e di team si trovano nei centri residenziali di assistenza sociale per i giovani a rischio nei confronti dei media digitali? Quali ostacoli impediscono l'integrazione dei media digitali nei centri?

- _ Nei team operativi nei CEM si svolgono numerose discussioni sui media digitali: oltre due terzi degli operatori dichiarano che vi è un confronto regolare sull'utilizzo dei media da parte di bambini e ragazzi. Anche nel corso dei workshop è stato affermato che la tematica dei media solleva domande e necessità di confronto.
- _ La conoscenza dei media digitali tra gli operatori dello stesso team viene valutata chiaramente in modo diverso, in funzione della diversa autovalutazione delle competenze mediali.
- _ Quasi la metà degli operatori ritiene che nei centri siano necessari più scambi sui media digitali.
- _ Le opinioni degli operatori sulla cultura d'istituto a proposito dei media digitali sono sostanzialmente positive. L'opinione dei dipendenti è tuttavia in media più negativa rispetto a quella dei dirigenti.
- _ Qualora in un centro sia presente un concetto di educazione ai media, la cultura di gruppo e dei centri nei confronti della tematica dei media digitali viene valutata in modo significativamente positivo.
- _ Nel corso dei workshop sono emersi due diversi atteggiamenti di base: alcuni centri si concentrano principalmente sulle regole e sul loro controllo, altri sottolineano gli aspetti creativi e produttivi nell'utilizzo dei media da parte di bambini e ragazzi, dei quali e vorrebbero promuovere l'auto-responsabilità.
- _ Tra i principali ostacoli per l'utilizzo dei media digitali vengono nominate in particolare barriere tecniche, finanziarie e l'assenza di competenze mediali tra gli operatori.

→ *in breve*: i media digitali costituiscono una tematica importante e molto discussa all'interno dei team dei centri. Tuttavia, molti operatori sono del parere che siano necessari più scambi sulla tematica. La conoscenza dei media digitali nel team è spesso molto eterogenea. La cultura dei centri sui media digitali viene giudicata negativamente dagli operatori che non svolgono una funzione dirigenziale, rispetto a quelli che invece ricoprono tale ruolo. La cultura dei centri sui media digitali viene valutata positivamente nei casi in cui è presente un concetto di educazione ai media.

./ Collaborazione con i genitori e lavoro di rete sui media digitali

Quali forme di cooperazione con i genitori e di rete con enti esterni esistono nell'ambito dei media digitali?

- _ Nella maggior parte dei centri (72%) gli operatori si scambiano opinioni con i genitori in merito all'utilizzo dei media da parte dei bambini/ragazzi.
- _ Da un terzo a un quarto dei centri si accordano sull'utilizzo dei media da parte dei bambini/ragazzi con i genitori (ad esempio sull'obbligo di rispettare determinate regole in casa, o sulla definizione di un "contratto per l'uso dei media" con i genitori).
- _ La collaborazione con i genitori si verifica più spesso nei centri in cui è presente un concetto di educazione ai media, rispetto a quelli in cui esso è assente; in particolare vengono presi più spesso accordi con i genitori relativi ai media (36% con concetto vs. 8% senza concetto).
- _ In quasi la metà dei centri si sono svolte attività di rete con enti di prevenzione o con la polizia sulla tematica dei media digitali. In presenza di un concetto di educazione ai media, i centri sono decisamente collegati più spesso con gli enti esterni, soprattutto con la polizia e con le scuole.

→ *in breve*: nella maggior parte dei centri è in atto uno scambio con i genitori sulla tematica dei media digitali, e circa la metà dei centri gestisce attività di rete con enti esterni. In presenza di un concetto di educazione ai media, gli scambi con i genitori e le attività di rete sono più frequenti, in particolare sempre più spesso si trovano accordi con i genitori e si collabora con le scuole.

./ Aggiornamento professionale: partecipazione ed esigenze degli esperti

Quali sono le esigenze di informazione e aggiornamento professionale?

- _ Circa la metà degli operatori ha già preso parte a un evento (corso, giornata, ecc.) di aggiornamento professionale riguardante i media digitali.
- _ Le tematiche più trattate riguardano i rischi nell'utilizzo dei media da parte dei bambini/ragazzi, le informazioni giuridiche e la gestione pratica dei media digitali nella quotidianità (educazione ai media).
- _ Quasi tutti gli operatori ritengono necessario a livello personale l'aggiornamento professionale su tematiche riguardanti i media. In primo piano vi sono la gestione pratica quotidiana in chiave educativa dei media digitali, e le possibilità di utilizzarli in modo creativo, nonché le informazioni giuridiche disponibili e rilevanti a riguardo.

→ *in breve*: circa la metà degli operatori ha già preso parte a corsi di aggiornamento professionale sui media digitali e quasi tutti li considerano necessari a livello personale. Il confronto delle suddette necessità di aggiornamento professionale con i contenuti effettivamente trattati mostra che gli operatori hanno in parte preferenze diverse rispetto ai contenuti offerti dai corsi di aggiornamento. Per molti professionisti l'esigenza principale non riguarda le informazioni sui rischi dei media digitali, le possibilità tecniche di controllo o l'elaborazione di concetti di educazione ai media, ma piuttosto come i media digitali possano essere utilizzati in modo creativo, insieme a tematiche pratiche e giuridiche riguardanti i media digitali nella pratica di tutti i giorni.

Suggerimenti per la promozione di una cultura mediatica attiva nei centri residenziali di assistenza sociale per i giovani a rischio

In che modo l'educazione ai media e l'accompagnamento nell'uso dei media possono avere successo nei centri residenziali di assistenza sociale per i giovani a rischio? I seguenti suggerimenti offrono dei primi punti di riferimento pratici.

1. Per principio, i bambini e i giovani nei CEM dovrebbero avere **accesso a banda larga e gratuito ad Internet**, per contrastare l'esclusione dal mondo digitale quotidiano (Gehrke, 2004). Un accesso gratuito offre migliori opportunità di assistenza e di controllo, evitando che i costi ricadano sui bambini/ragazzi. In base alla tipologia di centro e al livello di sviluppo degli utenti, è necessario definire delle norme di accompagnamento.
2. Per **stabilire una cultura di istituto orientata ai media all'interno dei centri**, devono partecipare tutti i collaboratori, che devono essere coinvolti in discussioni sugli atteggiamenti e sulle misure da adottare.
3. Bisognerebbe elaborare un **concetto di educazione ai media** che si adatti alle esigenze del centro. Gli elementi chiave suggeriti sono: linee guida pedagogiche, regole sull'utilizzo dei media, proposte di educazione ai media attiva, responsabilità. Si consiglia di coinvolgere almeno un campione di genitori, bambini e ragazzi per una migliore accettazione e un maggiore avvicinamento alla realtà quotidiana effettiva (Zinser, 2005). Per sviluppare il concetto è necessario anche accordarsi con le scuole. Il concetto va controllato periodicamente e adattato a seconda delle necessità.
4. L'**educazione mediatica** dovrebbe soprattutto **coinvolgere attivamente gli utenti**, piuttosto che essere meramente restrittiva. Basti pensare che i bambini e i ragazzi hanno comunque molteplici occasioni per utilizzare i media, anche fuori dal centro.
5. Per garantire l'**accettazione e l'adeguatezza delle regole alla situazione effettiva**, è utile coinvolgere genitori, bambini e ragazzi. (Zinser, 2005). Accordarsi sull'utilizzo dei media con bambini e ragazzi potrà creare un senso di sicurezza. Dovrebbe essere coltivato uno **scambio con i genitori** e, se necessario, **con le scuole esterne** sull'utilizzo dei media da parte dei bambini e dei ragazzi, nonché sulle questioni riguardanti atteggiamenti e regole.
6. I centri dovrebbero sapere quali **enti offrono sostegno o informazioni in caso di necessità** (ad esempio uffici specializzati, polizia, altri centri). Queste informazioni possono essere integrate nel concetto di educazione ai media.
7. I media digitali offrono diverse opportunità di utilizzo creativo. Si consiglia di utilizzarli consapevolmente, in particolare tramite una **pedagogia mediale attiva** (ad esempio girare dei video con gli smartphone, mettere a disposizione software per l'elaborazione delle immagini, ecc.).
8. I media digitali offrono diverse opportunità per la **partecipazione dei bambini e dei ragazzi nei centri**, ad esempio con forme di e-participation, tramite cellulari di istituto la comunicazione online con bambini e ragazzi, o grazie alla comunicazione sui social network. Si consiglia di controllare il loro utilizzo e di creare infrastrutture che rendano possibile la partecipazione mediata digitalmente all'interno del centro.

9. I media digitali offrono diverse opportunità per **l'integrazione sociale e la partecipazione di bambini e ragazzi**. Bisognerebbe verificare se e in che misura sia ammesso e possa essere sostenuto un contatto con persone esterne al centro o estranei. Inoltre, possono essere incluse attività di partecipazione sociale online, come ad es. a iniziative di vario tipo o ad attività di impegno sociale (cfr. Lutz et al., 2012).
10. **La formazione e le competenze mediali devono essere parte integrante dei curricula** per i corsi di formazione nel lavoro sociale. In particolare, va affrontata la problematica dell'utilizzo eccessivo.
1. **L'aggiornamento professionale va progettato specificamente per soddisfare le esigenze pratiche** nel lavoro sociale. In particolare, vanno comunicate le opportunità di utilizzo creativo dei media digitali, insieme informazioni giuridiche e pratiche relative all'uso quotidiano dei media digitali.

Autori

Olivier Steiner
Rahel Heeg
Magdalene Schmid
Monika Luginbühl
Luca Botturi
Spartaco Calvo

Basilea, 25.10.2017

Contatti

Fachhochschule Nordwestschweiz

Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Kinder- und Jugendhilfe

Prof. Dr. Olivier Steiner
Thiersteinallee 57
4053 Basel

T: +41 61 337 27 50

F: +41 61 337 27 95

olivier.steiner@fhnw.ch

www.fhnw.ch

<https://www.mekis.ch>