

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN  
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**Coop. Sociale Arké a r.l. onlus**

2) *Codice di accreditamento:*

NZ02485

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Campania

4

*In coprogettazione con*

*Ente partner del progetto:*

**Coop. Sociale Asat Ischia onlus**

*Codice di accreditamento:*

NZ02577

*Albo e classe di iscrizione:*

Regione Campania

4

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

“infoGiovani 2009”

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

E012 – Educazione e promozione culturale/Sportelli informagiovani

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

.....

7) *Obiettivi del progetto:*

Le Cooperative Sociali Arké e Asat Ischia avendo due sportelli aperti al pubblico con finalità analoghe tra di loro , una ha uno sportello ad Ischia che svolge funzioni di segretariato sociale, informaimmigrati e informagiovani e l'altra a Lacco Ameno che svolge funzioni di sportello ascolto e orientamento famiglie, hanno deciso di proporre in co-progettazione questo progetto di informagiovani cogliendola come opportunità per:

- lavorare in rete,
- offrire una serie di servizi integrati,
- per il semplice fatto che i 2 sportelli, situati in due comuni diversi, offriranno più opportunità e maggiore visibilità/accesso alle utenza target dell'iniziativa.

**Le sedi del progetto giovanInformati saranno:**

- *Luogo* in cui trovare un'informazione completa, comprensibile e affidabile , nonché luogo di consulenza su tutte le questioni che riguardano i ragazzi;
- *Luogo* che diventi punto di riferimento dal quale far partire una serie di informazioni sulle diverse opportunità esistenti e sulle iniziative promosse dal pubblico e dal privato a favore dei giovani;
- *Luogo* in cui stimolare e rivalutare le capacità dei giovani ad essere

protagonisti attivi del loro spazio sociale;

- *Luogo* di incontro tra i giovani e le informazioni, dove utilizzare al massimo le Opportunità socio - culturali messe a disposizione dalla società.

### **Obiettivi:**

Perfettamete in linea con l’Azione “A” delle Linee operative del Quadro strategico delle Politiche Giovanili della Regione Campania per l’annualità 2008, gli obiettivi progettuali sono:

a. Preminenza della funzione informativa. L’attività principale istituzionale è l’informazione.

b. Orientamento al pubblico giovanile. I giovani sono i destinatari primi della loro azione. Non rientrano nei detti servizi tutti quei centri di informazione rivolti ad un pubblico generico o a segmenti sociali specifici.

c. Globalità dell’approccio informativo. I servizi assumono i bisogni informativi giovanili nella loro interezza, tendendo a coprire i principali campi di interesse che riguardano la vita delle nuove generazioni. Sono pertanto generalisti e plurisettoriali (erogano cioè informazioni a tutto campo), a differenza delle agenzie informative specializzate e settoriali operanti nella stessa area.

d. Funzioni di mediazione informativa. Sono strutture di informazione non sostitutive, bensì complementari e integrative di servizi già esistenti, con i quali si coordinano. I servizi sono inoltre sensori dell’evoluzione dei bisogni giovanili.

e. Accessibilità del servizio. I servizi InformaGiovani sono un servizio sociale a disposizione di tutti i giovani indistintamente. Non devono pertanto porre discriminazioni o erigere barriere fisiche, culturali e psicologiche di alcun genere né favorire esclusivamente un particolare tipo di pubblico. Dal requisito discendono quali corollari: facile accesso ai locali, accoglienza dell’ambiente di colloquio individuale, fascia di apertura estesa, riservatezza, gratuità delle prestazioni, tempestività della risposta.

f. Qualità dell’informazione. In quanto servizio di rilevanza collettiva e pubblica i servizi InformaGiovani devono garantire una informazione affidabile, aggiornata, completa pluralistica verificabile (trasparente), intellegibile, appropriata e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile. La qualità dell’informazione dei giovani tiene conto degli strumenti esistenti (ad esempio le buone prassi, la Carta europea dell’informazione per la gioventù della rete ERYICA);

g. Interattività del processo comunicazionale. L’azione informativa deve tendere a rispondere all’evoluzione dei bisogni giovanili in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra offerta e domanda informativa, le esigenze degli utilizzatori finali, i supporti, i canali e i metodi comunicazionali adottati, l’emergere di zone di silenzio informativo e tendere a un possibile superamento delle cause di tale silenzio. Da ciò conseguono il vincolo di rilevare sistematicamente le istanze e il livello di soddisfazione del pubblico nonché la funzione di portavoce delle

richieste giovanili.

h. Professionalità e organico degli operatori. A tal fine gli operatori devono essere :

- in numero adeguato per il funzionamento del servizio;
- in possesso di una formazione adeguata al ruolo;
- aggiornati in modo continuativo.

i. Autonomia. In quanto mezzi di informazione ad alta incidenza sociale i servizi devono godere di una adeguata autonomia finanziaria e gestionale che ne garantisca insieme con l'operatività la non subordinazione a istanze politiche, economiche, confessionali, di parte.

j. I servizi aderiscono al Coordinamento Regionale InformaGiovani impegnandosi a conformare i propri indirizzi e i propri sistemi operativi alle indicazioni espresse da tali organismi.

k. Promozione della diffusione di informazioni specifiche per i giovani attraverso tutti i canali d'informazione, specie quelli da essi maggiormente utilizzati, quali Internet, i telefoni cellulari, i video e il cinema.

l. Promozione del coinvolgimento delle organizzazioni giovanili e degli operatori del settore dell'informazione giovanile, a livello regionale e locale, nella definizione e nell'attuazione di strategie di informazione dei giovani, incoraggiando la partecipazione dei giovani all'elaborazione di prodotti informativi mirati, di facile comprensione e utilizzo, allo scopo di migliorare la qualità dell'informazione e l'accesso di tutti i giovani.

m. Promozione di un più ampio coinvolgimento dei giovani nella divulgazione delle informazioni e delle attività di consulenza (ad esempio presso gli «InformaGiovani», nelle scuole, nelle organizzazioni giovanili e nei mezzi di comunicazione) al fine di aiutare tutti i giovani ad accedere alle informazioni.

*Ulteriore obiettivo è la crescita individuale dei partecipanti attraverso lo sviluppo di una consapevole integrazione ed interazione con il sistema sociale:*

- ✓ *Autostima;*
- ✓ *Capacità organizzativa,*
- ✓ *Capacità relazionali;*
- ✓ *Capacità di operare in gruppo;*
- ✓ *Confronto;*
- ✓ *Forme di autoimprenditorialità.*

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

#### *8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi*

##### **Fase 1 - Accoglienza e formazione generale**

Con l'obiettivo di introdurre e preparare i giovani al servizio civile nazionale inteso come opportunità di cittadinanza attiva, in occasione dell'entrata in servizio i volontari parteciperanno ad un incontro di accoglienza e benvenuto, alla presenza di rappresentanti istituzionali e degli enti ad essa associata. Ad esso seguirà immediatamente il percorso di formazione generale nel corso del quale ciascun volontario entrerà in relazione con il Tutor, che per la durata del servizio affiancherà l'Operatore locale come ulteriore interlocutore e riferimento per il giovane

##### **Fase 2 - Inserimento nel servizio e formazione specifica**

Il volontario entrerà in contatto con l'ente titolare del progetto, con il territorio di riferimento e con il progetto; sia attraverso il programma di formazione sia attraverso il graduale inserimento dei volontari all'interno della sede di attuazione. Nel corso del primo mese di attività, il volontario e l'Operatore Locale dedicheranno spazi specifici di riflessione per la stesura del Patto di Servizio, strumento attraverso il quale saranno definite nel dettaglio, a partire da quanto contenuto dal progetto, gli obiettivi, le singole attività svolte, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della valutazione del servizio svolto. Si pensa a questa modalità come ad uno strumento per favorire il coinvolgimento, l'assunzione di responsabilità e valorizzare le soggettività e le potenzialità dei singoli. Il volontario, attraverso un contatto continuativo con gli operatori titolari dell'area orientamento e informagiovani, inizierà un percorso di conoscenza del servizio, attraverso momenti di presenza all'interno dei laboratori per entrare in contatto con le utenze; inoltre attraverso momenti di accompagnamento guidato nei diversi servizi che operano sul territorio entrerà in contatto con la realtà delle politiche giovanili e sociali.

##### **Fase 3 – Ricerca**

Il volontario, ancora monitorato con continuità e costanza, attuerà un'analisi delle risorse territoriali, completando i campi delle griglie fornitegli, e sistematizzando le conoscenze acquisite fornirà un report dettagliato che sarà la base della futura banca dati; inoltre sarà opera sua concretizzare la relazione privilegiata con i servizi.

##### **Fase 4 –Accompagnamento e gestione attività**

Il volontario, ormai in grado di muoversi con maggior autonomia, sempre supportato da personale educativo, potrà intraprendere un percorso di accompagnamento dei giovani all'interno delle varie informazioni individuate (concorsi, master, corsi di laurea, corsi di formazione, etc.) .

E' sempre in questa fase che il volontario, tenendo conto dell'esperienza avviata nei

mesi precedenti, della conoscenza del servizio/progetto “giovaninformanti”, degli strumenti e dell’organizzazione, sarà invitato ad individuare ambiti in cui operare in modo specifico. E’ in questo periodo che potrà condurre in modo più autonomo una o più attività tra quelle elencate successivamente al punto 8.2 od essere propositore di nuove iniziative ed attività. Anche in questa fase il giovane avrà la possibilità di partecipare a momenti di formazione specifica per riflettere ed avere un aiuto sull’esperienza che sta conducendo.

Funzioni operative delle attività progettuali:

**A) Funzione di front-office**

Lo Sportello si occupa di:

- \_ lavoro
- \_ corsi
- \_ concorsi
- \_ formazione
- \_ università
- \_ servizio civile
- \_ iniziative culturali
- \_ tempo libero
- \_ volontariato
- \_ carta giovani
- \_ varie

e offre le seguenti risposte

- \_ Presentazione delle funzioni del Centro e dello Sportello InformaGiovani
- \_ Registrazione della domanda tramite compilazione della scheda di monitoraggio
- \_ Analisi della richiesta ed erogazione dell’informazione\servizio pertinente attraverso percorsi personalizzati

e, se necessario, utilizzando contatti con i servizi competenti

- \_ Confronto con le risorse presenti sul territorio
- \_ Ricerca, consultazione e distribuzione materiale informativo
- \_ Compilazione della modulistica di base, curriculum vitae, lettere di presentazione, annunci, domande di iscrizione o di accesso ai servizi

- \_ Emissioni - rinnovo carta giovani

\_ Accompagnamento guidato tramite invio diretto dell’utente, invio previo contatto telefonico, invio previo

appuntamento ai servizi competenti:

- Centro per l’Impiego
- Provincia
- Regione
- Camera di Commercio
- I.N.P.S. / I.N.A.I.L. / I.N.P.D.A.P.
- Sindacati
- Associazioni di Categoria
- Servizi comunali
- Servizi sociali
- Associazioni
- Università

- Scuola
- Varie

**B) Funzione di back-office**

Comprende tutte le attività di preparazione e supporto al front-office:

- \_ gestione delle schede di monitoraggio e dell' archivio utenti
- \_ gestione archivio e aggiornamento del materiale informativo
- \_ gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita
- \_ gestione e archiviazione rassegna stampa
- \_ riunioni interne operative e di programmazione
- \_ costruzione e mantenimento della rete dei servizi
- \_ riunioni operative di equipe con i servizi della rete
- \_ riunioni di coordinamento, aggiornamento, programmazione
- \_ convocazione, gestione e stesura verbali delle Consulta

Immigrati

- \_ gestione e stesura di Protocolli di Intesa e Convenzioni

**Fase 5- Rielaborazione e restituzione dell'esperienza**

Con l'obiettivo di presentare ai giovani ed al territorio l'esperienza fatta ed i risultati conseguiti dal progetto, nel corso dell'ultimo mese, i volontari, con l'aiuto e la collaborazione dell'Operatore Locale e del tutor, saranno chiamati a rileggere il proprio servizio, raccogliendo e sistematizzando dati, materiali documentali e riflessioni in merito a quanto realizzato nell'ambito del progetto.

L'articolazione delle fase di lavoro sopra descritte prevede la seguente scansione temporale:

	1° mese	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12° mese
Fase 1												
Fase 2												
Fase 3												
Fase 4												
Fase 5												

*8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.*

Le attività progettuali dobbiamo dividerle in due tipologie di azioni che definiremo Azione 1 e Azione 2.

**Azione 1**

**Informazione**

*Back-office* (predisposizione strumenti informativi)

- Individuazione, raccolta catalogazione e sistemazione degli strumenti informativi

*Front-office (erogazione mirata di informazioni)*

- Colloquio di informazione
- Consultazione guidata di strumenti informativi
- Consultazione autonoma
- Eventuale invio a strutture del territorio
- Pc con collegamento a internet per consultazione guidata informazioni on-line

### **Consulenza orientativa**

*Sostegno all'esplorazione del problema/bisogno orientativo*

- Colloquio esplorativo di orientamento su richiesta di giovani, scuola, famiglia etc.

*Per una ricerca attiva della formazione e/o del lavoro: potenziamento competenze orientative attraverso percorsi di sviluppo di conoscenze relative al mondo del se' e della realta' esterna*

- Laboratori di comunicazione
- Laboratori di esplorazione di se'
- Laboratori di bilancio delle competenze
- Laboratori di ricerca attiva del lavoro e della formazione

### **Aiuto alla soluzione del problema/bisogno**

- percorso di consulenza orientativa (bisognerebbe accreditarsi come organismo che eroga attività e servizi di orientamento, come previsto dal dm 166 del 25 maggio 2001)

## **Azione 2**

### **Informazione**

#### **Newsletter**

- Distribuzione gratuita a scuole, cpi, ctp, comuni, esercizi pubblici etc.

#### **Bachecca informativa**

- Esposizione di bacheche informative con informazioni organizzate per aree tematiche

#### **Informazione itinerante**

- Banchetto informativo e distribuzione volantini e newsletter nelle piazze isolate e nei luoghi di ritrovo dei giovani

### **Consulenza orientativa**

*Sportello consulenziale*

- Sportello di consulenza per colloqui esplorativi all'interno delle scuole medie e superiori
- Sportello di consulenza per colloqui esplorativi presso ctp e/o cpi
- Laboratori di comunicazione presso scuole, ctp, cpi.
- Laboratori di esplorazione di se' presso scuole, ctp, cpi.
- Laboratori di bilancio delle competenze presso scuole, ctp, cpi.
- Laboratori di ricerca attiva del lavoro e della formazione presso scuole, ctp, cpi.

### **Apertura del servizio**

Il Servizio sarà aperto 6 giorni la settimana, per 3 giorni in orario pomeridiano e per 3 giorni in orario mattutino. L'orario potrà essere variato in base alle esigenze dei giovani che ne usufruiranno.

Il Servizio, la cui attività sarà rivolta anche alla prevenzione e al recupero del disagio, collaborerà a programmi volti al reinserimento e al recupero di minori con provvedimenti giudiziari. L'Informagiovani sarà anche lo strumento che utilizzerà e veicolerà idee e proposte dei ragazzi, facilitando la comunicazione e la collaborazione con le agenzie educative del territorio e la realizzazione di attività più rispondenti ai loro bisogni.

Fondamentale sarà il lavoro di mappatura della realtà territoriale che permetterà la creazione di alleanze e nuove risposte.

L'Informagiovani si realizzerà tenendo conto di queste esperienze; a tal fine gli operatori della cooperativa Arké dell'Informagiovani saranno impegnati nell'attività di coordinamento del gruppo di volontari impegnati nel Servizio.

*8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.*

Tutta l'organizzazione del progetto sarà curata dal personale delle Cooperative. Le sedi destinate all'iniziativa sono dotate di impianto telefonico attivo, attrezzature informatiche ed inoltre saranno fornite di materiali informativi.

I punti di ascolto funzioneranno nelle sedi garantendo l'apertura sei giorni a settimana, mediante una organizzazione turnificata delle presenze operative assegnate a tale compito. I Volontari parteciperanno inoltre a tutte le riunioni inerenti lo svolgimento del progetto. Il progetto si avvale delle seguenti figure professionali e risorse unanime in possesso e risorse umane in possesso di diplomi di scuola media superiore, lauree e qualifiche professionali attinenti al servizio oltre ad anni di esperienze attiva nel settore di intervento:

- 1 tutor a contratto;
- 1 OLP;
- 1 formatore laureato in sociologia e specializzato in orientamento;
- 1 operatori di sportello della Cooperativa;
- 1 Segretaria.

*8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.*

I volontari svolgeranno il servizio coadiuvando gli operatori dell'ente nelle azioni sopra elencate, nei tempi e modi descritti.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

8

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

8

12) Numero posti con solo vitto:

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

6

15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Disponibilità alla flessibilità di orario e spostamenti in particolare per attività esterne alla cooperativa: laboratori, uscite, disbrigo di commissioni per gli utenti, etc. .  
Disponibilità a partecipare alle programmazioni, verifiche, progettazioni, allestimento e predisposizione attività. I volontari dovranno garantire la massima riservatezza su tutti i dati e le informazioni relative agli utenti .

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
<i>1</i>	Coop.Sociale Asat 3	Lacco Ameno	P.zza S.Restituta, sn	53625	4
<i>2</i>	Coop.Sociale Arké 4	Ischia	P.tta San Girolamo, sn	53972	4