



## PROGETTO

“Potenziamento&Qualità: valore aggiunto al  
*servizio* della partecipazione”



L'ABRUZZO CREDE NEI GIOVANI

### GIOVANI PROGETTI

Fai crescere le tue idee  
insieme ad Enti Pubblici e Associazioni



**Nova** comunicazione  
Associazione senza scopo di lucro

Creiamo Opportunità

*Potenziamento&Qualità: valore aggiunto al "servizio" della partecipazione*

## INDICE

### **Relazione descrittiva dell'iniziativa**

Premessa

1. Il Contesto.....	3
1.1 Le politiche giovanili in Europa.....	3
1.2 Il servizio informagiovani in Europa.....	4
1.3 Gli informagiovani in Italia.....	4
1.4 L'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo.....	5
1.5 Innovazione tecnologica – Internet WiFi.....	9
<b>2. Finalità e Motivazione.....</b>	<b>10</b>
3. Destinatari.....	11
<b>4. Le linee di intervento.....</b>	<b>11</b>
4.1 I fase.....	11
4.2 II fase.....	15
4.3 III Fase.....	18
<b>5. Timing degli interventi – Piano annuale 2008/2009.....</b>	<b>19</b>
6. Risultati Attesi.....	20
7. Controllo/Monitoraggio.....	20
<b>8. Scheda finanziaria di previsione.....</b>	<b>21</b>
<b>9. Partner tecnico.....</b>	<b>22</b>

## Relazione descrittiva dell'iniziativa

**Descrivere in modo dettagliato l'iniziativa, con particolare riguardo al programma di attività in tutte le sue fasi, con l'indicazione del periodo, del luogo di svolgimento del progetto.**

### Premessa

L'idea progettuale mira a creare le condizioni perché i giovani possano essere protagonisti della loro crescita e del loro futuro, fare esperienza di autonomia e responsabilità nel cammino verso l'età adulta. Mira a favorire lo sviluppo di una coscienza critica nelle nuove generazioni presenti sul territorio regionale, agevolando l'autonomia e il protagonismo e rispondendo alle nuove fenomenologie di disagio, quali il digital divide. Per rispondere a questa esigenza la Provincia di Teramo, da sempre sensibile a questi temi, intende predisporre un piano di interventi finalizzati a:

- ù facilitare l'accesso all'informazione, agevolando l'autonomia del giovane;
- ù sviluppare una partecipazione attiva e responsabile dei giovani;
- ù diffondere sul territorio regionale principi di qualità standardizzati di erogazione del servizio;
- ù contrastare la disuguaglianza digitale;
- ù elevare le competenze degli operatori informagiovani.

Protagonisti degli interventi, strettamente interconnessi tra loro, saranno dunque, sia i giovani sia gli stessi operatori degli Sportelli Informagiovani attivi sul territorio regionale.

Il progetto, realizzato dalla Provincia di Teramo in collaborazione con l'Associazione Novacomunicazione, avrà una durata di 12 mesi e prevede una spesa di investimento di 10.950,00 Euro.

## 1. IL CONTESTO

### 1.1 Le politiche giovanili in Europa

L'Europa allargata annovera 75 milioni di giovani tra i 15 e i 25 anni. Anche se eterogenei (in termini di accesso al mercato del lavoro, di istruzione, di vita familiare, di reddito ecc.), i giovani rivendicano la loro condizione di cittadini con i loro diritti e i loro obblighi. Investire nella gioventù significa investire nella ricchezza della società di oggi e di domani. Si tratta di una delle chiavi del successo per l'obiettivo politico definito dal Consiglio europeo di Lisbona: fare dell'Europa **"l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo"**.

Si sono sviluppate diverse azioni comunitarie che riguardano più direttamente i giovani: in campo educativo, ma anche in quello dell'occupazione e della formazione professionale, o più di recente in quello dell'accesso alle tecnologie dell'informazione.

Più in generale, un insieme di tematiche – come la **partecipazione** o l'**autonomia** e la **formazione continua** dei giovani meritano un'analisi approfondita in considerazione dello stretto rapporto con la tematica della gioventù e del loro impatto politico, onde fornire agli Stati membri uno strumento pratico per il coordinamento delle loro azioni nei settori in questione.

## 1.2 Il servizio Informagiovani in Europa

Il primo Centro di Informazione è sorto alla fine degli anni '60, in un quartiere periferico di Bruxelles, allo scopo di offrire ai figli degli emigrati concrete possibilità per ambientarsi e inserirsi in una realtà a loro estranea. Sempre in Belgio, strutture di informazione supportate da un forte attivismo a livello sociale, politico, giuridico ecc., vennero realizzate da diverse organizzazioni giovanili dalla forte impronta politica. Questo tipo di esperienze, nate sempre tra la fine degli anni '60 e i primi anni '70 sono praticamente le uniche che si caratterizzano, nella loro origine, per l'ambiente extraistituzionale di provenienza. Origine che ha conferito all'esperienza belga una impronta decisamente marcata sul versante sociale; infatti ancora oggi gli Informagiovani di quel paese offrono servizi di <sup>1</sup> alle persone.

In Francia l'idea di Centro di Informazione si ritrova per la prima volta nel "Libro Bianco" sulla condizione giovanile elaborato da un gruppo di esperti su commissione del Governo Francese nel 1967. L'esperienza francese è la prima a porsi problemi metodologici e organizzativi con l'obiettivo di creare una struttura informativa efficace. In altre parole si può affermare che l'esperienza francese è quella che inventò e creò la struttura organizzativa di base per la gestione di un servizio di informazione ai giovani, generando un modello di riferimento fondamentale per tutte le esperienze successive nell'intera Europa. Attualmente questi centri sono presenti in 20 Paesi, in massima parte dell'Europa occidentale e centrale, e si contano oltre 3000 servizi funzionanti con un contatto presunto di sei milioni di utenti.

Nel 1984/85 in preparazione dell'anno Internazionale della Gioventù, si costituisce a Parigi presso il CIDJ – Centre Information pour la Jeunesse – su richiesta della CEE e del Governo francese, un comitato organizzativo degli Informagiovani composti da funzionari e operatori di dieci paesi, tra cui l'Italia.

In seguito a questa esperienza e alla raccomandazione approvata alla Prima Conferenza Europea dei Ministri per la Gioventù<sup>2</sup> di "...promuovere lo sviluppo della rete europea dei centri d'informazione per la gioventù; di rafforzare a tale scopo il Comitato Internazionale di Collegamento; di sviluppare banche nazionali e di creare una rete europea di tali banche..", si costituisce nell'aprile del 1986 l'Associazione europea per l'informazione e la consulenza dei giovani denominata ERYCA – European Youth Information and Counselling Association -.

Attualmente ERYKA è impegnata principalmente in quattro direzioni:

- ù rappresentanza e coordinamento come federazione europea dei coordinamenti nazionali delle strutture di informazione e di consulenza europea;
- ù agenzia settoriale dei servizi nell'area tecnica per la diffusione di strumenti e tecnologie informative;
- ù formazione professionale, luogo di incontro e confronto degli operatori delle strutture operanti sul campo;
- ù allargamento delle relazioni a strutture di coordinamento di servizi di informazione giovani e di consulenza presenti in aree extraeuropee (Africa del Nord, America del Sud).

## 1.3 Gli Informagiovani in Italia

Il primo Informagiovani italiano è quello del Comune di Torino, che inaugura la propria attività nel 1982. L'Informagiovani di Torino è fortemente ispirato alle esperienze francesi a cui, anche geograficamente, è

---

<sup>1</sup> Non esiste un termine italiano che dia l'esatta definizione di counselling, un insieme di consulenza, orientamento, sostegno psico-sociale, aiuto.

<sup>2</sup> Strasburgo, dicembre 1985, Anno Internazionale della Gioventù

molto vicino.

Prima del 1985 i centri funzionanti si potevano contare sulle dita di una mano: Milano nel 1984, Verona e Forlì nel 1985. Gli anni Novanta hanno visto un proliferare di strutture e sportelli che hanno avuto diverse sorti; alcuni si sono affermati e costituiscono oggi dei punti di riferimento del territorio, altri sono scomparsi con la stessa rapidità con cui sono nati. Tuttavia, ad oggi, si registrano nel nostro paese circa 1200 Informagiovani, segno indiscutibile della forza e della necessità di un servizio di informazione rivolto ai giovani. Un successo dovuto da un lato alla professionalità e alla tenacia di migliaia di operatori che hanno creduto nel proprio lavoro e nella propria missione, dall'altro alla sensibilità di molte amministrazioni locali che hanno continuato ad investire nella promozione e nel potenziamento di un servizio come quello dell'Informagiovani.

Dal 1987 fino ad oggi il settore ha conosciuto uno sviluppo straordinario per un servizio non riconosciuto e non finanziato da alcuna disposizione legislativa e normativa nazionale.

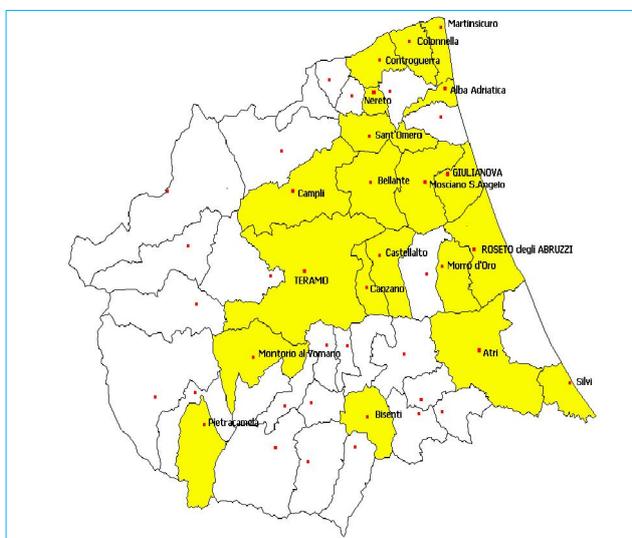
Se infatti consideriamo, anche solo in termini numerici, lo sviluppo degli Informagiovani rileviamo che, mentre nel 1986 le strutture aperte erano 15, nel 1987 erano diventate 22, 61 nel 1988, 97 nel 1989, 136 nel 1990 fino ad arrivare alle 168 strutture funzionanti nel 1992, alle 260 nel 1994 e alle oltre 1300 attuali. Attualmente, delle oltre 1000 strutture funzionanti, il 50% è collocato nel nord Italia, il 24% nel centro e il 26% nel sud e Isole<sup>3</sup>

#### 1.4 L'Agencia Giovani della Provincia di Teramo

L'Agencia Giovani della Provincia di Teramo è stata istituita con delibera del consiglio provinciale n. 88 del 28 novembre 1994. Come previsto dallo Statuto dell'Ente, l'Amministrazione Provinciale di Teramo, nell'ambito degli interventi in materia di politiche giovanili, ha istituito l' Agencia Giovani Provinciale, quale strumento di informazione, orientamento e consulenza a disposizione del mondo giovanile, nonché momento di raccordo e coordinamento dei progetti esistenti nei diversi Comuni della provincia. Il fine è quello di intervenire in maniera più organica ed incisiva sull'intero territorio provinciale.

Compito dell'Agencia Giovani è quello di coordinare le iniziative dei Comuni e in particolare di fornire servizi alle Agenzie Comunali in termini di programmazione, consulenza, supporto tecnico – scientifico ed elaborazione progettuale avvalendosi della collaborazione dei giovani all'uopo formati.

L'Agencia ha, inoltre, preveduto all'installazione di una rete telematica realizzando, in pratica, un sistema di informatizzazione (Sportelli Informagiovani) dotando la struttura di banche dati relative alle opportunità culturali, di studio e



di lavoro, con la possibilità di aggiornamento dei dati e di trasmissione in rete degli stessi.

Un ruolo fondamentale, pertanto, è stato svolto dagli stessi giovani qualificati designati dai Comuni che

<sup>3</sup> Fonte: Segreteria del Coordinamento Nazionale del Sistema Informativo Giovanile.

hanno partecipato all'iniziativa; essi hanno rappresentato il veicolo principale per la diffusione e la realizzazione delle attività.

Aderiscono all'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo i seguenti comuni:

Alba Adriatica, Atri, Bellante, Bisenti, Campi, Canzano, Castellalto, Colonnella, Controguerra, Giulianova, Martinsicuro, Montorio al Vomano, Morro d'Oro, Mosciano Sant'Angelo, Nereto, Pietracamela, Roseto degli Abruzzi, Sant'Omero, Silvi, Teramo.

Per focalizzare la funzionalità della rete degli Sportelli Informagiovani coordinati dall'Agenzia Giovani occorre definirne la **mission istituzionale**: *"Acquisire, gestire e diffondere le informazioni nonché ideare e realizzare iniziative in materia di politiche giovanili, con l'obiettivo di attivare interventi di politica attiva"*.

La rete supporta tutti i centri informagiovani collegati, offrendo agli utenti servizi di informazione e consulenze di qualità. L'Agenzia veicola le informazioni da monte verso valle e alimenta il processo di programmazione e pianificazione degli interventi con le informazioni provenienti dagli altri centri informagiovani e dalle esigenze delle nuove generazioni.

Nello specifico l'Agenzia Giovani, come **promotrice del network**, realizza i seguenti interventi:

- Ricerca e organizza le informazioni da fonti locali, nazionali e internazionali;
- Realizza e aggiorna le banche dati;
- Promuove la formazione continua degli operatori dei centri;
- Garantisce la comunicazione interna e la circolazione di risorse e buone prassi all'interno della rete;
- Mantiene il collegamento con altre reti regionali, nazionali e europee.

**Al 2 gennaio 2007** aderiscono alla Rete dell'Agenzia Giovani provinciale i seguenti centri Informagiovani:

- 01) Agenzia Giovani della Provincia di Teramo
- 02) Informagiovani di Alba Adriatica (Te)
- 03) Informagiovani di Bellante (Te)
- 04) Informagiovani di Cermignano (Te)
- 05) Informagiovani di Giulianova (Te)
- 06) Informagiovani di Mosciano San'Angelo (Te)
- 07) Punto Giovani della Provincia di Pescara (Pe)
- 08) Informagiovani di Roseto degli Abruzzi (Te)
- 09) Informagiovani di Sant'Egidio alla Vibrata (Te)
- 10) Informagiovani di Silvi Marina (Te)

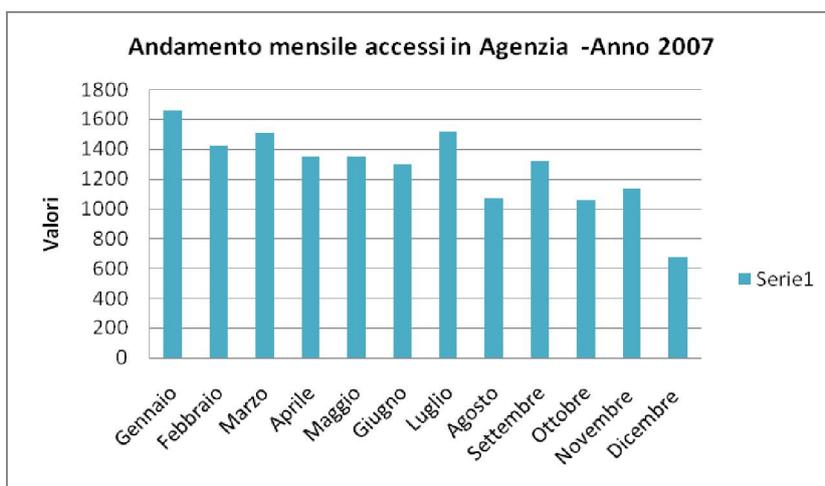
## **Il Sistema Informativo**

L'efficacia di un sistema informativo sta nel fornire tempestivamente informazioni di qualità che consentano ai giovani di potersi dotare di un range sempre più esteso di opportunità. Gli elementi principali su cui vengono concentrati gli sforzi sono rappresentati dai seguenti punti:

- ù **rapidità di diffusione dell'informazione** (con questo termine si intende la rapidità con cui le informazioni acquisite dai singoli sportelli informagiovani aderenti alla rete, in particolare dall'Agenzia Giovani, intesa come cabina di regia, vengono rese pubbliche attraverso il sistema informativo)
- ù **capillarità nella diffusione dell'informazione** (l'informazione deve raggiungere tutti gli sportelli

informagiovani, anche i più decentrati e difficilmente accessibili).

- **qualità della informazione.** Questo è un punto di fondamentale importanza: informazioni obsolete, inesatte o parziali compromettono la credibilità del servizio, per questo motivo è opportuno monitorare in maniera globale tutte le informazioni che vengono veicolate.

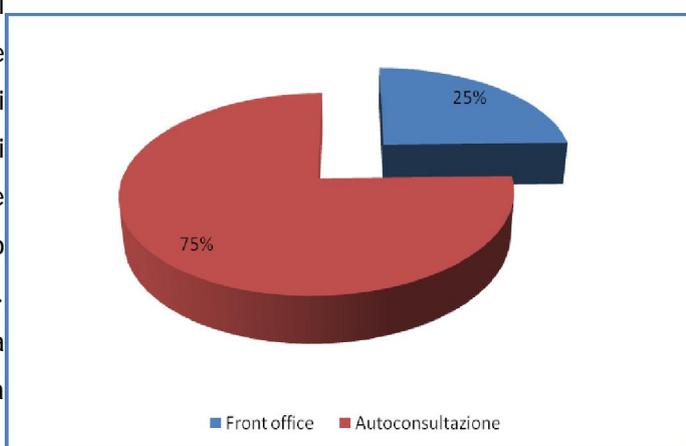


La qualità si è dimostrata strategia di successo, in quanto fornisce risposte unitarie ed efficaci ad ordini di problemi che le organizzazioni tradizionali affrontano su piani differenti in maniera non coordinata. Essa consente e genera un forte legame di fiducia tra i fruitori dei servizi, ossia i giovani in cerca di informazioni da un lato, gli enti in cerca di risorse dall'altra e l'erogatore dei servizi (l'Agenzia Giovani e il network ad essa collegata).

La qualità guida la struttura al recupero di produttività ed efficienza in quanto agisce sul controllo dei processi di erogazione dei servizi al fine di eliminare quelli che, in termine tecnico vengono definiti i "costi della non-Qualità".

### Punti di forza del servizio

L'**accoglienza** è uno degli aspetti più importanti del nostro servizio. Cortesia, gentilezza e competenza sono gli aspetti importanti nell'impatto degli utenti con la struttura. Non ci sono state indicazioni completamente negative da parte degli utenti. Le informazioni vengono trovate nella stragrande maggioranza dei casi. Per richieste particolari si invita l'utente a ripassare o ad essere contattato attraverso una risposta differita.



L'aggiornamento e la qualità delle informazioni trova un riscontro positivo da parte degli utenti e solo un 3% rileva un punteggio basso sulla domanda specifica.

Altro punto di forza è dato dal numero di utenti che contattano l'Agenzia Giovani; nell'ultimo anno (2007) gli

operatori hanno gestito 15.343 contatti <sup>4</sup>.

Altro punto di forza è il servizio di **Autoconsultazione**, che rappresenta la fase più evoluta del percorso effettuato dall'utente all'interno dell'Agenzia Giovani. Tramite l'organizzazione razionale e funzionale di spazi, strumenti e materiali, infatti, il giovane è in grado di soddisfare i propri bisogni informativi in maniera autonoma, diventando pertanto il vero protagonista responsabile.

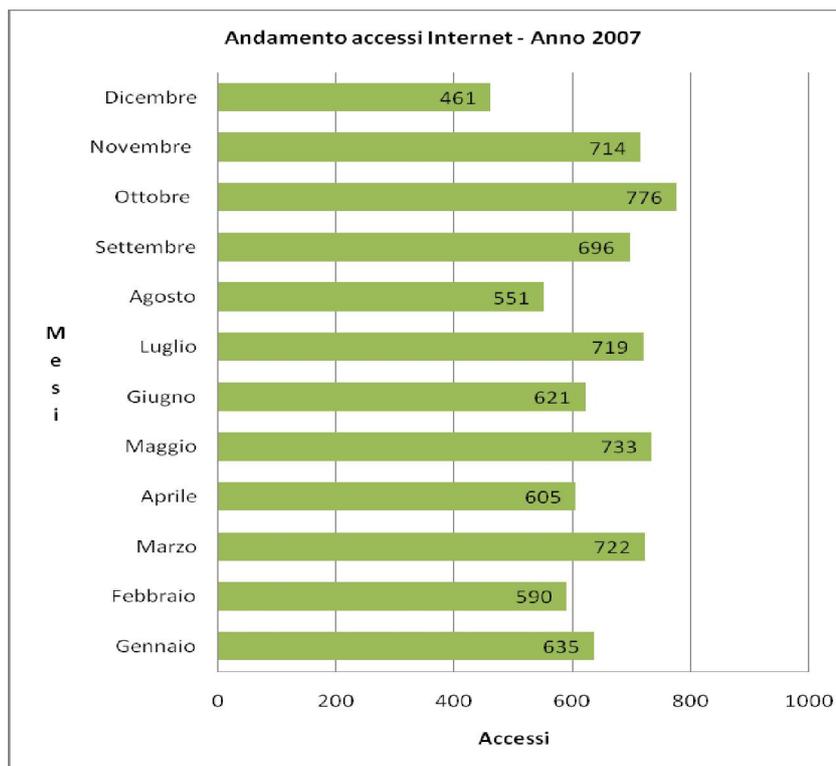
Il servizio di autoconsultazione prevede due diverse modalità di accesso alle informazioni:

1. Le bacheche, che ospitano informazioni soggette ad una costante azione di verifica e aggiornamento;
2. I dossier (o faldoni) dove le informazioni sono più specifiche e suddivise per argomenti diversi tra loro.

Nel grafico che segue è possibile notare come l'autoconsultazione, rispetto al front office, sia preferita dai nostri utenti. Le informazioni fornite direttamente dagli operatori dell'Agenzia Giovani sono state nell'ultimo anno 3117, contro le **9547 notizie reperite direttamente dall'utente in forma di autoconsultazione**, attraverso le bacheche e i dossier che vengono messi a disposizione all'interno della struttura.

### **Punti di debolezza del servizio**

Una prima criticità è data dalla **qualità della struttura** (sedie, tavoli, computer). I terminali, in particolare, sono lenti e ormai obsoleti e sono pochi rispetto al numero di utenti. Basti pensare che solo nell'anno 2007 gli accessi ad internet sono stati **7823** (vedi grafico sotto).



Questo rappresenta un problema non di poco conto, dato che gran parte dei giovani che vengono in Agenzia lo fanno per collegarsi ad internet.

La seconda criticità è data da una **carenza di una standardizzazione del servizio**, sia a livello provinciale sia a livello regionale, in grado di assicurare maggiori garanzie al giovane.

Un'altro punto di debolezza che occorre menzionare è la **difficoltà di potenziamento dei servizi** che possa sviluppare una coscienza critica nelle nuove generazioni e promuovendo il diritto di

cittadinanza dei giovani.

Tale difficoltà è dovuta sia ad una carenza di standardizzazione dei servizi, sia, al tempo stesso, ad un mancato aggiornamento degli operatori.

<sup>4</sup> Rapporto annuale 2007, Agenzia Giovani della Provincia di Teramo

## 1.5 Innovazione tecnologica – Internet WiFi

Wi-Fi, letteralmente **Wireless Fidelity**, è il termine che indica i dispositivi che possono **collegarsi a reti locali senza fili** (WLAN). Vi sono poi delle aree, denominate **hotspots**, in cui un provider consente di collegarsi ad internet senza fili, utilizzando proprio la tecnologia Wi-Fi.

### Hotspots nel mondo

Stando al conteggio fatto dal sito [JiWire](#), motore di ricerca per hotspots in tutto il mondo, è possibile trovarne in **135 nazioni**, per un totale di **226377 locations** (i dati sono aggiornati all'11 febbraio 2008). Numeri che testimoniano la diffusione massiccia di Internet e la possibilità di potervi accedere, non necessariamente da casa. Al comando della **classifica tra gli stati con più hotspots**, ci sono, come prevedibile, gli **Stati Uniti** (circa **66300**) che distaccano nettamente **Regno Unito** (31400), **Francia** (23700) e **Germania** (21000). Il **derby asiatico tra Sud Korea e Giappone** è vinto a sorpresa dalla prima, con 15700 a 8300 postazioni, rispettivamente quinta e sesta nazione. Il podio delle città con più hotspots è tutto europeo. **La città con più luoghi di questo tipo, 5200, è Mosca** che da sola ricopre quasi interamente la totalità della Russia (5400). A seguire Londra e Parigi, con **New York solo nona**, ferma attorno alle mille unità.

### Hotspots in Italia

**L'Italia è indietro in classifica**, nettamente staccata da Inghilterra, Francia e Germania, **con circa 6000 locations** (dati forniti dal [motore di ricerca sugli hotspots Wi-Fi in Italia](#)). Questo tipo di servizio si è diffuso solo di recente rispetto alla media europea, anche a causa dei **pochi hotspots con Wi-Fi realmente gratuiti** (nella maggior parte dei casi infatti si hanno tariffe legate al tempo di connessione e non all'uso delle risorse di rete) e di una **legislazione restrittiva**, che ora è stata però abolita.

Tra le città italiane, **Milano è in testa** (con più di 400), seguita a ruota da Torino, che ne conta però la metà.

In tutta la **Regione Abruzzo** la connessione senza fili è consentita solo in **59 luoghi pubblici**<sup>5</sup>. Nel territorio della Provincia di Teramo il dato si fa ancora più preoccupante; sempre grazie ai dati forniti dal motore di ricerca sugli hotspots Wi-Fi in Italia, si possono contare sulla punta delle dita: Giulianova, Silvi e Tortoreto contano 2 punti di accesso ognuno, Pineto 3 hotspot. Questi punti di accesso sono all'interno degli Hotel situati, appunto, lungo la zona costiera.

---

<sup>5</sup> Dato aggiornato al 21 aprile 2008 – Fonte: [www.jiwire.com](http://www.jiwire.com), motore di ricerca degli hotspots nel mondo.

## 2. FINALITA' e MOTIVAZIONE

Alla luce delle nuove linee programmatiche promosse dal Ministero delle Politiche Giovanili e le Attività Sportive e sulla base degli obiettivi e delle strategie accolte dall'Accordo di Programma Quadro siglato tra lo stesso Ministero e la Regione Abruzzo, si intende favorire lo sviluppo di una coscienza critica nelle nuove generazioni presenti sul territorio regionale, agevolando l'autonomia e il protagonismo giovanile e rispondendo a nuove fenomenologie di disagio e di esclusione sociale, il cosiddetto *digital divide* (software, hardware, banda larga e accesso alla Rete).

La motivazione è dunque duplice: da un lato, si intende ottimizzare le risorse già esistenti, dall'altro fornire nuovi strumenti in grado di potenziare la qualità del lavoro svolto dai giovani operatori degli sportelli Informagiovani.

Nello specifico si intende raggiungere i seguenti obiettivi specifici:

1. facilitare l'accesso all'informazione, agevolando l'autonomia del giovane;
2. sviluppare una partecipazione attiva e responsabile del giovane;
3. diffondere sul territorio regionale principi di qualità standardizzati di erogazione del servizio;
4. contrastare la disuguaglianza digitale
5. elevare le competenze degli operatori informagiovani.

### Carattere innovativo del progetto

Attraverso l'integrazione degli obiettivi sopra citati, il progetto punta alla promozione del benessere sociale, garantendo il diritto di cittadinanza dei giovani.

Il progetto è innovativo per i seguenti motivi:

- ü Forte condivisione del modello secondo un approccio partecipativo-formativo per la definizione del servizio e dei suoi prodotti, (in particolare standard di servizio e procedure operative). La redazione della **Carta dei Servizi** avverrà in sinergia con tutti gli operatori che parteciperanno al corso di formazione, ciò consentirà un maggiore scambio di esperienze.
- ü Capacità di generare risultati oltre la durata dell'intervento, attraverso la realizzazione di un **Manuale delle Procedure**. Tale manuale sarà condiviso con altri responsabili del settore, contribuendo allo sviluppo di una qualità dei servizi, non solo mediante lo scambio di informazioni, ma anche attraverso la ricerca di soluzioni e prodotti condivisi nel quadro dell'interesse comune per lo sviluppo dei servizi.
- ü In tutta la Regione Abruzzo la connessione senza fili è consentita solo in 59 luoghi pubblici; tra l'altro di questi 59 non sappiamo quanti siano ad accesso gratuito. Per questo motivo una **connessione wifi** gratuita all'interno di una struttura, quale l'Agenzia Giovani, dove il numero dell'utenza giovanile che accede ad internet è quasi la maggioranza, vorrebbe dire fare un passo avanti. Vorrebbe dire **valorizzare nuove forme di partecipazione e di socializzazione** anche attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali e informatiche, contrastando il cosiddetto *digital divide*.

### 3. DESTINATARI

La definizione e la condivisione degli obiettivi del Quadro Strategico dell'Accordo di Programma Quadro "Protagonismo Giovanile e Partecipazione Attiva" in linea con le linee programmatiche promosse dal Ministero delle Politiche Giovanili e le Attività Sportive, è una condizione necessaria e può essere soddisfatta solo da chi, concretamente, coordina e gestisce il Servizio Informagiovani. Da chi giorno per giorno ne conosce le sfide, i problemi e le soddisfazioni. Da chi ha chiara la missione degli Informagiovani e la direzione della loro evoluzione, perché ogni giorno ne vede gli obiettivi trasformarsi in risultati. Di qui la necessità di rendere più innovativa la struttura, attraverso il potenziamento da un punto di vista strutturale e da un punto di vista delle risorse umane, tanto da far diventare l'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo il punto di riferimento per eccellenza sia per le nuove generazioni sia per gli altri Servizi Informagiovani distribuiti sul territorio regionale.

Alla luce di quanto detto i destinatari del progetto sono dunque di due tipi: diretti e indiretti.

**Destinatari diretti** non possono che essere i responsabili e gli operatori degli Sportelli Informagiovani della Regione Abruzzo interessati ad incrementare il proprio know how specifico sulle politiche giovanili con particolare riguardo alle ultime tecniche e modalità di gestione di uno sportello Informagiovani (operatori che gestiscono a vario titolo i servizi degli IG);

**Destinatari indiretti:** utenza giovanile del territorio (studenti universitari, giovani provenienti da zone montane, studenti di istituti superiori, giovani interessati alle opportunità europee, giovani interessati a sviluppare la loro creatività, giovani che hanno voglia di partecipare attivamente alla vita pubblica anche attraverso la sola informazione).

### 4. LE LINEE DI INTERVENTO

Le argomentazioni espone nel capitolo precedente sono alla base della convinzione della Provincia di Teramo che sia necessario sostenere l'innovazione al servizio della partecipazione giovanile, individuando tre linee prioritarie di azione che affrontino a tutto campo i temi quali: la partecipazione giovanile, il rapporto tra giovani e istituzione, l'informazione, autonomia e crescita professionale, il potenziamento di infrastrutture, l'utilizzo di tecnologie digitali e informatiche, la qualità e la standardizzazione del servizio. In questo percorso, in cui il punto di partenza è il giovane, è possibile sviluppare **tre fasi prioritarie**:

#### I. Formazione operatori Informagiovani

#### II. Potenziamento dei servizi

#### III. Comunicazione e informazione

#### **Fase I – Formazione Operatori Informagiovani**

La fase relativa alla formazione degli operatori è assolutamente quella più strategica rispetto alla funzionalità del progetto e con un forte valore aggiunto. Con lo sviluppo delle professionalità degli "addetti ai lavori" si favorisce la diffusione di principi di qualità, di scambio di esperienze e di informazione tra i diversi centri Informagiovani. Se c'è qualità nel servizio che si propone c'è una conseguente standardizzazione del servizio stesso. Il binomio qualità-standardizzazione fanno del servizio informagiovani un punto di riferimento per le nuove generazioni, un'opportunità per facilitare l'accesso all'informazione agevolando l'autonomia del

giovane.

Nello specifico verranno realizzate le seguenti azioni:

- i. Redazione di una Carta dei Servizi
- ii. Redazione di un Manuale delle Procedure

La **Redazione della Carta dei Servizi** sarà l'output finale di un **percorso formativo** destinato agli operatori degli Sportelli Informagiovani della Regione Abruzzo e interessati ad incrementare il proprio know how specifico in materia di politiche giovanili con particolare riguardo alle ultime tecniche e modalità di gestione di uno sportello Informagiovani e alle opportunità legate ai finanziamenti europei destinati al sostegno di attività ed iniziative di interesse giovanile.

#### Obiettivi del corso

Gli obiettivi formativi sono di due aspetti: un primo aspetto concerne l'acquisizione di una serie di competenze in materia di politiche giovanili che consentano di muoversi con consapevolezza ed autonomia nel panorama di riferimento e di promuovere nuovi percorsi di protagonismo giovanile agli utenti degli sportelli informagiovani; un secondo aspetto riguarda appunto la volontà di favorire la redazione di uno strumento di qualità, quale la Carta dei Servizi.

#### Metodologia

La metodologia adottata sarà incentrata essenzialmente nel coinvolgimento diretto dei soggetti in formazione, al fine di condividere a tutti i livelli gli argomenti e i contenuti del corso di formazione. Tale aspetto si ritiene particolarmente importante per il raggiungimento degli obiettivi specifici espressi; infatti, solo attraverso una partecipazione attiva degli operatori è possibile intervenire nei processi di condivisione e di rielaborazione dei concetti trattati. Al fine di favorire una costante e continua partecipazione attiva dei discenti si farà ricorso a tecniche di brainstorming, animazioni, giochi di ruolo, esercitazioni, simulazioni. Il gruppo in formazione deve essere valorizzato come strumento di apprendimento. Pertanto la metodologia adottata sarà prevalentemente attiva, anche se nella microprogettazione delle singole lezioni si farà ricorso, laddove necessario, ad una metodologia più classica, tesa a favorire il trasferimento di numerose informazioni utili ai corsisti. L'intervento formativo si distinguerà in due fasi:

1. Una fase di **tipo colmativo** – con lo scopo di preparare i corsisti ad assolvere a specifiche attività di carattere operativo, previste nell'attività di redazione dei progetti nell'attività di gestione di uno sportello Informagiovani;
2. Una fase di **tipo integrativo** – con lo scopo di facilitare le dinamiche che portino alla piena consapevolezza dei singoli corsisti rispetto al ruolo di protagonisti territoriali e operatori in materia di politiche giovanili.

Tutti i momenti di formazione dovranno tendere al massimo coinvolgimento individuale dei partecipanti e allo sviluppo delle successive dinamiche di gruppo.

#### Contenuti

I contenuti dell'intervento formativo saranno articolati su due diversi livelli:

##### *1° livello – Formazione generale*

La formazione generale sarà rivolta prioritariamente a sviluppare la dimensione più implicita delle opportunità legate alle politiche giovanili a livello locale, nazionale ed europeo. Si indagheranno le opportunità connesse all'istituzione del Ministero delle Politiche Giovanili e le Attività Sportive; si

determineranno i nuovi principi di qualità necessari alla progettazione e alla riorganizzazione del servizio Informagiovani. In questa sede si analizzerà il “Decalogo dei Centri Informagiovani” nato nel 1986 con l'obiettivo di definire i criteri generali da utilizzare per la realizzazione delle strutture informative. I principi definiti dal Decalogo furono confermati nel 1993 durante la terza Conferenza Nazionale degli Informagiovani svoltasi a Modena<sup>6</sup>. A distanza di quattordici anni si ritiene di mettere di nuovo in discussione gli obiettivi primari dei servizi informativi e metterli in discussione alla luce delle trasformazioni avvenute nel rapporto tra Informazione e Comunicazione. Si approfondiranno e si ridefiniranno le diverse tipologie individuate di Servizi Informagiovani: Agenzie Giovani (o Agenzia Servizi Informagiovani); Centri Informagiovani; Punti Informagiovani. Conseguentemente si discuterà il ruolo che gli Informagiovani dovranno ricoprire nelle future strategie promosse dalle politiche giovanili nazionali e la negoziazione da iniziare con le strutture protagoniste delle politiche giovanili nazionali.

L'attività di formazione generale, dunque, nello specifico sarà centrata sui seguenti argomenti:

- ù La dimensione delle Politiche giovanili in Europa, in Italia e nella Regione Abruzzo;
- ù la storia e l'evoluzione del servizio informagiovani secondo le ultime riflessioni in materia;
- ù comprensione e conoscenza delle finalità del servizio informagiovani;
- ù conoscenza e capacità di lettura del contesto territoriale di riferimento;
- ù modello organizzativo e di divisione del lavoro
- ù compiti delle diverse figure professionali (ricercatori, documentalisti, comunicatori)
- ù strumenti e tecniche del lavoro – il piano del lavoro
- ù Gestione dell'informazione (front office – documentazione – back office)

#### *Il livello – Redazione della Carta dei Servizi<sup>7</sup>*

Il progetto prevede come elemento di chiusura del corso la redazione della carta dei servizi degli sportelli Informagiovani, redatta dal team di operatori che avranno frequentato il corso. L'idea, infatti, è quella di generare un processo formativo che diffonda informazioni sulle tecniche e sui servizi erogati da uno sportello Informagiovani e ne condivida i processi che ne stanno all'origine. Attraverso un simile schema di intervento, sarà particolarmente agevole riuscire a costruire uno strumento di qualità, come quello della Carta dei Servizi, in maniera sperimentata e condivisa. L'adozione di tale strumento consentirà alle strutture di crescere in qualità e credibilità non solo sul territorio della Regione Abruzzo. Una volta completata la redazione sarà prevista la pubblicazione e la stessa verrà data in dotazione a tutti gli uffici Informagiovani che parteciperanno alla redazione.

#### Programma del Corso

##### **I Modulo – 8h**

- ù *Introduzione al contesto europeo*: la nascita dell'Unione Europea come grande opportunità di pace e di crescita;
- ù *Le organizzazioni giovanili di interesse internazionale*: la struttura, la funzione, il ruolo di rappresentanza;
- ù *Le politiche giovanili in Europa*: breve cronistoria dell'evoluzione delle politiche per la gioventù nel

---

<sup>6</sup> Modena, 25-26-27 Ottobre 1993: Terza Conferenza Nazionale Informagiovani – *Principi di qualità nella progettazione e organizzazione dei servizi Informagiovani.*

<sup>7</sup> La Carta dei Servizi è una dichiarazione scritta contenente la descrizione del servizio erogato, gli indicatori di efficienza, qualità e gli standard di riferimento a garanzia dell'utente, rispetto all'oggetto del servizio.

continente europeo

- ù *Le politiche giovanili in Italia*: la storia delle politiche giovanili nel nostro paese. Una storia di interessanti contraddizioni.
- ù *POGAS – Ministero delle politiche giovanili e delle attività sportive*: risvolti internazionali e locali

## **II Modulo – 8 ore**

### ***Lo Sportello Informagiovani***

Storia e sviluppo degli Sportelli Informagiovani  
Ruolo e funzione dello Sportello Informagiovani  
Architettura e strumenti di uno Sportello Informagiovani

## **III Modulo – 8 ore**

### ***Le aree di servizio***

L'accoglienza: la prima linea della qualità  
Il front office: la diffusione delle informazioni  
Il back Office: la ricerca delle informazioni  
La documentazione: la trasformazione delle informazioni  
Il monitoraggio: lo strumento per la valutazione

## **IV Modulo – 8 ore**

### ***L'autoconsultazione***

L'autoconsultazione: una modalità moderna nell'offerta delle informazioni  
Il servizio di autoconsultazione cartacea  
Il servizio di autoconsultazione informatica

## **V Modulo – 8 ore**

### **La Partecipazione e la rappresentanza**

Strumenti e percorsi di partecipazione giovanile  
Strumenti e percorsi di rappresentanza giovanile

## **VI Modulo – 20 ore**

### **La Carta dei Servizi degli Informagiovani**

Sono previste delle visite studio in quelle realtà dove opera lo strumento della carta dei Servizi (Informagiovani del Comune di Torino, Comune di Modena)

### Tempistica

La durata del corso è stimata in 60 ore, di cui 40 ore d'aula e 20 di stage nelle varie strutture Informagiovani e centri della Provincia di Teramo.

La **Redazione di un Manuale delle Procedure** rappresenta l'output finale dell'intero progetto. Tale manuale, che sarà di utilizzo interno alla struttura, prevede la **standardizzazione di tutti i servizi** erogati dall'Agenzia Giovani. Se la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento "visibile" a tutela dell'utente, il Manuale delle Procedure si pone come strumento interno all'organizzazione per una corretta erogazione dei servizi previsti. La Carta dei Servizi e il Manuale delle Procedure sono quindi **due pilastri su cui poggia il sistema di valutazione del servizio** che permette di ottenere, da un lato, un continuo monitoraggio, dall'altro, valide indicazioni e dati finalizzati al miglioramento. L'intenzione è di creare un manuale per poter

presidiare gli elementi caratterizzanti il servizio e consentire, inoltre, di raggiungere un alto livello di soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti nel servizio.

#### Obiettivi

Definire gli standard di qualità che ogni Servizio Informagiovani presente sul territorio regionale e non solo deve applicare. In tal modo gli Informagiovani andranno a costruire un nuovo "Brand" in grado di proporsi a livello territoriale, sia nei confronti delle parti sociali, sia nei confronti dei target di interesse, forti di una identità rinnovata in grado di realizzare le strutture informative come efficaci strumenti di informazione e crescita culturale.

Grazie alla determinazione dei nuovi standard di qualità, identificabili nel Manuale delle Procedure, i diversi servizi Informagiovani potranno presentare al proprio territorio una struttura sostenibile dotata di forte identità, ben organizzata e riconoscibile al target di riferimento.

#### Metodologia

Alla luce della definizione degli standard di qualità sarà necessario declinare le metodologie operative caratterizzanti l'organizzazione interna degli "addetti ai lavori". Nel dettaglio si analizzeranno e ridefiniranno: i piani di lavoro generali, i sistemi informativi, le strumentazioni necessarie per il corretto svolgimento del lavoro previsto, le metodologie di monitoraggio delle comunità giovanili, e tutte le altre attività che hanno caratterizzato l'universo delle politiche giovanili attuate dagli Informagiovani.

La redazione del Manuale delle Procedure verrà realizzato dagli operatori dell'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo e lo stesso verrà condiviso con i responsabili e gli operatori che hanno partecipato al corso di formazione per la redazione della Carta dei Servizi.

#### Contenuti

Tale manuale conterrà una descrizione dettagliata di obiettivi, fasi, input, attività, risorse umane e strumentali, metodologie, sistema di relazione, tempi di attuazione e output intermedi e finali per ciascuna procedura o erogazione del servizio.

### **Fase II – Potenziamento dei servizi**

L'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo, al fine di dare omogeneità e coerenza all'intero intervento di gestione del servizio Informagiovani, ha sviluppato dei servizi nuovi che vedono al centro i giovani e che permetteranno di **contrastare il cosiddetto digital divide**. L'idea nasce dall'esigenza di venir incontro alle continue richieste da parte dei giovani in merito a determinate tematiche e, al tempo stesso, di renderli sempre più autonomi nella scelta e nella gestione delle informazioni. In particolare verranno realizzati i seguenti interventi:

- i. Sviluppo e aumento dei nodi di connettività e di accesso al pubblico alla Rete**
- ii. Ideazione di Spazi di approfondimento a tema**
- iii. Ideazione di "Aperitivi informativi"**

Lo **Sviluppo e aumento dei nodi di connettività e di accesso al pubblico alla Rete** agevolerà la partecipazione dei giovani alla Società dell'Informazione, riducendo il *digital divide* e al tempo stesso estendendo il loro diritto alla cultura e contrastando questa nuova forma di esclusione sociale. In linea con il

Piano Nazionale Giovani, si è pensato di rinnovare il parco computer, vista la velocità con cui i sistemi informatici diventano obsoleti e al tempo stesso di puntare sulla connessione wireless (senza fili). Facendo riferimento a quanto detto nel contesto di riferimento (vedi cap.1 – paragrafo 1.4 e 1.5) almeno la metà dell'utenza che entra a contatto con l'Agenzia Giovani usufruisce del servizio di connessione Internet; molti sono studenti universitari che dispongono di un proprio portatile, dunque l'idea è di permettere a chi dispone di un proprio notebook, di collegarsi all'interno della nostra struttura. Da un punto di vista tecnico verrà realizzato un software di gestione per gli utenti che accederanno alla rete wireless, naturalmente in forma gratuita.

Gli **"Spazi di approfondimento a tema"** sono isole informative dedicate, in alcuni periodi dell'anno, a temi specifici, quali: *Volontariato, Imprenditoria Giovanile, Acquisto prima Casa, Servizio Civile Volontario, Lavoro stagionale, Opportunità in Europa*. La predisposizione di questi spazi favorirà una graduale autonomia del giovane, dotandolo di strumenti di supporto all'avvio di una propria professionalità.

Nello specifico le aree di approfondimento saranno così strutturate:

û **Spazio Volontariato**

All'utente verrà messo a disposizione un elenco di associazioni che operano nel mondo del volontariato. Sarà poi l'operatore o un esperto del settore ad orientarlo nella scelta migliore o più adatta alla reale esigenza dell'utente stesso. Questo tipo di attività prevede, a monte, un'agenda contatti con tutte le associazioni presenti sul territorio non solo provinciale, ma anche regionale.

û **Spazio Imprenditoria Giovanile/Associazionismo**

L'idea di questo spazio nasce dal presupposto di arginare i fattori che contrastano il cosiddetto benessere sociale: parliamo dei vincoli per la costituzione formale delle associazioni rappresentative. Al giovane utente verrà messo a disposizione un catalogo con tutte la normativa nazionale e regionale per poter accedere ai finanziamenti pubblici e aprire un'attività imprenditoriale. Sarà poi un consulente ad orientarlo nella creazione d'impresa. L'esigenza di tale servizio nasce a causa della mancanza di servizi di assistenza e tutoraggio per le nuove associazioni.

û **Spazio Acquisto prima Casa**

Questo è uno spazio dedicato alle giovani coppie che hanno intenzione di acquistare la loro prima casa. Sono noti, infatti, i problemi che i giovani incontrano nel reperire a costi contenuti immobili da acquistare o prendere in affitto. Nell'area espositiva verrà messa a disposizione degli utenti la documentazione utile (legge regionale, bando, regolamento) per l'accesso ai finanziamenti agevolati erogati dalla Regione Abruzzo. Questo tipo di attività semplifica l'iter burocratico, estendendo a tutti i giovani gli strumenti agevolativi per accedere al credito finalizzato all'acquisto della prima casa. Per approfondire l'argomento si rimanderà comunque ad appuntamento con un consulente esterno.

û **Spazio Lavoro Stagionale**

Per chi cerca un lavoro nell'ambito turistico-alberghiero per la stagione estiva, lo "Spazio Summer Job" offre la possibilità di prenotare un colloquio di orientamento con un operatore che aiuterà l'utente nella ricerca di un lavoro temporaneo nel settore turistico o in agricoltura e nella stesura di un curriculum vitae europeo.

#### ù **Spazio Opportunità in Europa**

All'utente verrà messa a disposizione una guida utile su come muoversi all'estero: dalla mobilità giovanile (Programma "Gioventù in Azione") al lavoro in un paese europeo, nonché opportunità di formazione (Salto Youth). L'orientamento sarà affidato ad un operatore esperto e quindi formato sui programmi giovanili dell'Unione Europea.

#### ù **Spazio Servizio Civile Volontario**

Il servizio civile nazionale oggi, come non mai, rappresenta una vera e propria forma di **cittadinanza attiva**. La Provincia di Teramo grazie alla collaborazione della Regione Abruzzo si è già attivata in merito promuovendo il servizio civile all'interno delle scuole superiori della provincia grazie a laboratori informativi tenuti da formatori accreditati all'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile. Per dare seguito a questa esperienza verrà predisposto uno spazio dedicato a questa forma di partecipazione, quella del Servizio Civile, che crediamo rappresenti il prerequisito per promuovere il diritto di cittadinanza dei giovani.

Gli **"Aperitivi Informativi"** sono incontri tematici organizzati per sviluppare e approfondire alcuni argomenti maggiormente sentiti e richiesti dai giovani. In linea con gli obiettivi del Quadro Strategico dell'Accordo di Programma Quadro *"Protagonismo giovanile e partecipazione attiva"*, gli argomenti lanciati che verranno trattati nel corso dell'anno saranno i seguenti:

- I *Creare un'Associazione*
- I *Il Servizio Civile Volontario*
- I *La Mobilità Europea*
- I *La Cittadinanza attiva*
- I *Valorizzare la creatività – Il circuito Giovani Artisti Italiani della provincia di Teramo*
- I *Educare ai Diritti Umani*
- I *Anno Europeo dell'Interculturalità*

I temi segnalati sopra potranno variare, anche in base alle esigenze del ragazzo stesso, questo perché il giovane non è più visto come un utente dei servizi, o fruitore passivo di risposte precostituite e fornite da altri, ma soggetto portatore di diritti, fra cui quello di essere partecipe e protagonista delle iniziative a lui mirate.

L'"Aperitivo Informativo" rappresenta un'occasione per ascoltare e partecipare attivamente con esperti esterni che di volta in volta illustreranno gli argomenti proposti. L'aperitivo, inoltre, che sarà offerto alla fine dell'incontro, permetterà al giovane utente di confrontarsi e socializzare con altri giovani che hanno gli stessi interessi, nonché avvicinare gli esperti in modo informale per chiarire meglio i loro dubbi.

Gli incontri tematici saranno realizzati all'interno dell'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo o, se l'intervento prevede la partecipazione di un'utenza più numerosa, in un'altra struttura messa a disposizione dalla Provincia di Teramo o da altri Uffici Informagiovani presenti nel territorio.

#### Metodologia

La metodologia adottata negli incontri formativi sarà incentrata essenzialmente sul coinvolgimento diretto dei giovani partecipanti, al fine di condividere a tutti i livelli gli argomenti e i contenuti dell'"Aperitivo

Informativo". L'idea è quella di non trasferire semplicemente dei concetti o dei contenuti, ma puntare a far acquisire consapevolezza e attitudini. La metodologia adottata sarà prevalentemente attiva, anche se nella prima parte dell'intervento formativo si farà ricorso ad una metodologia più classica tesa a favorire il trasferimento di informazioni utili ai giovani partecipanti. Gli "Aperitivi Informativi" saranno articolati alternando il ricorso a strumenti classici quali la lezione frontale e la discussione tra docenti e discenti, i role play, brainstorming, simulazioni. Tutti i momenti di formazione dovranno tendere al massimo coinvolgimento individuale dei partecipanti e allo sviluppo di dinamiche di gruppo (socializzazione e partecipazione attiva).

#### Contenuti

Gli "Aperitivi informativi" si articoleranno sostanzialmente in tre parti:

- I. Introduzione dell'intervento formativo
- II. Discussione
- III. Simulazione

A conclusione di ogni intervento verrà offerto un aperitivo che permetterà la massima socializzazione e aggregazione tra i giovani.

#### Durata

La durata di ogni aperitivo informativo sarà di 1h30' con una frequenza di almeno **un incontro al mese**.

### **III fase – Comunicazione e Informazione**

Il progetto prevede ovviamente una fase destinata alla promozione e comunicazione delle attività realizzate all'intero territorio e ai giovani abruzzesi. L'azione di promozione investirà tutte le realtà attive sul territorio regionale impegnate nelle politiche giovanili: sportelli informagiovani, centri per l'impiego, centri di aggregazione giovanili, forum giovanili. Nello specifico si cercherà di condividere il senso della proposta in riferimento alla necessità di procedere alla redazione di una Carta dei Servizi; in tal senso si produrrà del materiale informativo per far conoscere l'importanza di un simile strumento e quali siano le opportunità di crescita qualitativa del servizio che la stessa verrà prodotta in sintonia con il maggior numero di operatori impegnati negli Sportelli Informagiovani della Regione Abruzzo. Una volta redatta si procederà alla pubblicazione della carta dei Servizi e ad essa sarà articolata una campagna di comunicazione per far conoscere al territorio la dotazione di questo strumento da parte degli Sportelli Informagiovani. In riferimento, alla II fase del progetto, ossia conseguente potenziamento dei servizi (sviluppo e aumento dei nodi di connettività, Spazi di approfondimento a tema e la realizzazione di "Aperitivi Informativi"), l'azione di promozione sarà articolata attraverso una conferenza stampa di rilancio dell'Agenzia Giovani, attraverso la diffusione di informazioni sul sito internet della Provincia di Teramo, attraverso la newsletter dell'Agenzia Giovani "Agenzia News" e attraverso la rete degli sportelli Informagiovani della Provincia di Teramo.

### 5. Timing degli interventi – Piano annuale 2008-2009

	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago
<b>I Fase – Formazione Operatori Informagiovani</b>												
Formazione operatori												
Visita didattica												
Redazione <b>Carta dei Servizi</b>												
Redazione <b>Manuale delle procedure</b>												
<b>II Fase – Potenziamento dei Servizi</b>												
Sviluppo e accesso nuovi nodi di <b>connettività</b>												
Predisposizione di <b>Spazi di approfondimento a tema</b>												
Preparazione di <b>"Aperitivi Informativi"</b>												
<b>III Fase – Comunicazione e Informazione</b>												
<b>Conferenza a stampa</b> per il rilancio dell' Agenzia Giovani												
Publicazione <b>Carta dei Servizi</b>												
Promozione nuovi servizi tramite Newsletter, e sito Internet												
<b>Monitoraggio attività</b>												

## **6. Risultati attesi**

Le azioni progettate saranno tese al raggiungimento dei seguenti risultati:

- ù Offerta di percorsi di politiche giovanili che aiutino a sviluppare a pieno il protagonismo giovanile e il concetto di cittadinanza attiva;
- ù Favorire lo sviluppo di opportunità di conoscenza e approfondimento in materia di politiche giovanili
- ù Garantire degli standard minimi di qualità del servizio informagiovani
- ù Garantire l'accesso alle nuove tecnologie in maniera indifferenziata.
- ù Garantire il diritto di cittadinanza alle nuove generazioni del territorio regionale
- ù Stimolare la partecipazione attiva

## **7. Controllo e Monitoraggio**

Tutte le azioni proposte verranno verificate in termini di qualità e quantità dei risultati ottenuti, attraverso tecniche di customer satisfaction e questionari rivolti all'utenza. Le tecniche utilizzate avranno il fine di produrre report, relazioni periodiche circa l'andamento temporale delle azioni proposte, con l'intento di misurare i risultati dal punto di vista dell'efficacia e dell'efficienza. Gli obiettivi congiunti e finali della verifica saranno quelli di:

- I monitorare tutte le azioni intraprese al fine di verificare la qualità dei servizi e nel caso procedere alla rimodulazione degli obiettivi e delle azioni;
- I evitare costi di disservizio che producono la non qualità delle azioni proposte.

## 8. Scheda finanziaria di previsione

Dettaglio dei costi relativi alla promozione e organizzazione dell'iniziativa con specificazione di ogni singola voce:

Voce di costo	Importo
<b>I Fase – Formazione Operatori Informagiovani</b>	
<u>Attività di Formazione</u>	
Costo Tutor d'aula (€ 20/h x 40h)	€ 800,00
Costo Docente (€ 30/h x 40)	€ 1.200,00
Assicurazione partecipanti	€ 400,00
Visite didattiche	€ 800,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 3.200,00</b>
<b>II Fase – Potenziamento dei Servizi</b>	
n. 2 PC	€ 1.300,00
n. 1 Notebook	€ 700,00
n. 1 Video proiettore	€ 500,00
n. 1 Schermo per video proiettore	€ 200,00
n. 1 Software di gestione per la connessione degli utenti	€ 1.700,00
n. 1 Hot Spot WiFi	€ 500,00
Aperitivo Informativo (x 10 persone, un aperitivo al mese per 12 mesi)	€ 350,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 5.250,00</b>
<b>III Fase – Comunicazione e Informazione</b>	
Pubblicazione Carta dei Servizi	€ 2.500,00
<b>Costo Totale Progetto</b>	
	<b>€ 10.950,00</b>
<b>Quota di cofinanziamento</b>	<b>€ 5.475,00</b>
<b>Finanziamento richiesto alla Regione Abruzzo</b>	<b>€ 5.475,00</b>
	<b>€ 10.950,00</b>

## 9. Partner Tecnico del Progetto

Al fine di consentire una completa valutazione del progetto *"Potenziamento & Qualità: valore aggiunto al servizio della partecipazione"*, si ritiene utile integrare, in quest'ultima sezione del progetto, una scheda che illustri le esperienze pregresse e il know how del partner tecnico: l'Associazione Novacomunicazione.

La Novacomunicazione, infatti, nel corso degli anni 1995-2006 ha intrapreso numerose iniziative, di seguito si riportano le esperienze pregresse:

**1994.** Nasce, da prima, l'Associazione NOVA a seguito di un corso di formazione organizzato dalla Provincia di Teramo per formare operatori di strutture di informazione sulle politiche giovanili.

**1995.** La NOVA inaugura l'**apertura dell'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo** struttura di progettazione, consulenza e informazione sulle politiche giovanili. La NOVA avvia un'intensa attività di promozione dell'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo, della quale è soggetto gestore e consulente, tramite la progettazione e realizzazione di molte attività sul territorio.

**1996.** La NOVA è partner del Comune di Martinsicuro per l'apertura e la gestione del Centro per Adolescenti, struttura di servizi e sviluppo del protagonismo dei ragazzi nella fase adolescenziale.

**1997.** L'Associazione è incaricata dal Comune di Roseto degli Abruzzi di realizzare un intervento di formazione a favore degli operatori del nascente Informagiovani comunale, del quale assume la gestione e il coordinamento di tutte le attività.

**1998.** La NOVA, nell'ambito della gestione dell'Agenzia Giovani della Provincia di Teramo, collabora con l'ex - Agenzia Per l'Impiego dell'Abruzzo (struttura del Ministero del Lavoro) per la realizzazione del progetto "Contatto" preselezione tramite interviste di personale lavorativo per le aziende abruzzesi.

**1999.** L'Associazione Nova diventa NOVACOMUNICAZIONE un organismo che conserva le esperienze ormai consolidate e apre attraverso alcuni nuovi progetti al mondo della comunicazione pubblica e privata e alle relative attività di formazione.

**2000.** La NOVACOMUNICAZIONE apre e coordina le attività di "Punto Giovani" l'Agenzia provinciale sulle politiche giovanili della Provincia di Pescara.

**2001.** In collaborazione con la Provincia di Teramo realizza la **Cartagiovani**, una card che offre sconti e agevolazioni ai ragazzi dai 15-29 anni su un circuito di oltre 400 negozi. L'intero intervento viene progettato e promosso dalla NOVACOMUNICAZIONE, provvedendo alla consegna di oltre 10.000 card.

**2002.** Inaugura il **Punto Europa del Comune di Roseto degli Abruzzi** attraverso il quale offre consulenza informativa alle aziende e agli utenti sui temi dei finanziamenti europei e sulle opportunità per i singoli cittadini degli stati membri. La NOVACOMUNICAZIONE progetta e realizza interventi di formazione per gli obiettori di coscienza in servizio civile presso gli Enti Pubblici e le Organizzazioni non profit.

**2003.** La NOVACOMUNICAZIONE è partner tecnico per la formazione, il tutoraggio e il monitoraggio sui progetti di impiego dei volontari (legge Servizio Civile Volontario Nazionale n. 64/01) di diversi Enti tra cui la Provincia di Teramo e il Comune di Alba Adriatica. La NOVACOMUNICAZIONE, avvia percorsi di educazione e comunicazione ambientale rivolti alle nuove generazioni.

**2004.** La NOVACOMUNICAZIONE ha realizzato una forte partnership, con diversi Enti Locali, sul tema del Servizio Civile Nazionale, candidandosi all'accreditamento in I<sup>a</sup> classe finalizzato alla progettazione di interventi destinati all'impiego di giovani volontari. Collabora con diverse scuole ed enti pubblici per lo sviluppo di progetti tesi al coinvolgimento delle nuove generazioni sulle tematiche culturali e ambientali. Ha

realizzato nell'ambito del **Programma Gioventù** il progetto: "**Le Voci dell'Europa**", scambio multilaterale incentrato sulla costruzione di una nuova coscienza comune europea, che ha coinvolto 32 giovani provenienti dalla Bulgaria, dalla Grecia, dall'Italia e dalla Polonia.

**2005.** La NOVACOMUNICAZIONE, continua la sua campagna di promozione ed adesione al Servizio Civile, accreditandosi in I<sup>a</sup> Classe all'Albo Nazionale provvisorio di Enti di Servizio Civile presso l'UNSC – Ufficio Nazionale per il Servizio Civile. Ha presentato 25 progetti di Servizio Civile negli ambiti dell'assistenza, della tutela ambientale, della promozione culturale, della protezione civile e dell'educazione che prevedono, complessivamente, il coinvolgimento di 332 giovani su tutto il territorio nazionale.

Ha realizzato nell'ambito del **Programma Gioventù** il progetto: "**PEAS: Partecipazione, Educazione Ambientale, Sostenibilità**" scambio multilaterale, che si è svolto dal 12 al 19 settembre 2005, incentrato sulla educazione ambientale e la sostenibilità come elementi essenziali per la costruzione di un futuro migliore. Il progetto ha coinvolto 42 giovani provenienti dalla Bulgaria, dalla Spagna, dall'Italia, dalla Romania, dalla Francia e dalla Polonia e oltre al cofinanziamento della Commissione Europea a registrato l'adesione del Comune di Giulianova e della Provincia di Teramo.

Partecipa ai lavori del III Congresso Mondiale sull'Educazione Ambientale - 3weec, che si è svolto dal 2 al 6 ottobre 2005 a Torino e a visto il coinvolgimento di oltre 100 paesi del mondo, e il patrocinio delle maggiori istituzioni mondiali: UNEP, UNESCO, FAO, WHO, UNICEF, PARLAMENTO EUROPEO, ecc. La NOVACOMUNICAZIONE è stata invitata a partecipare con un proprio progetto selezionato dal Comitato Scientifico Organizzatore. Il progetto è "Un due e tre il riciclo tocca a te", esperienza pedagogico educativa, sulla raccolta differenziata realizzata in collaborazione con l'Asilo Nido Comunale "Le Coccinelle" che ha previsto il coinvolgimento di bambini di tenerissima età come protagonisti di comportamenti ecocompatibili e vettori di buone prassi. Ha avviato un nuovo servizio, per conto della Comunità Montana zona N, di informazione, orientamento e animazione sui bandi comunitari per i protagonisti del territorio. Ha avviato le fasi di start up per l'avvio di nuovi sportelli informagiovani per il Comune di Bellante e la Comunità Montana di zona O.

**2006.** Idea e realizza, per conto delle quattro province abruzzesi, (Provincia di Chieti, L'Aquila, Pescara e Teramo) con il contributo della Regione Abruzzo, il **progetto "e-giov@ni"**, un portale di informazione multimediale e di coordinamento di tutti gli informagiovani della Regione Abruzzo, che offre, inoltre, l'opportunità a tutti gli attori del territorio di dialogare tra loro e promuovere iniziative in ed interventi in materia di politiche giovanili in modalità tecnologicamente avanzate.

Il progetto e-giov@ni per la sua portata innovativa è stato presentato al IX Incontro Nazionale degli Informagiovani svoltosi il 9 novembre 2006 al COMPA di Bologna.

Idea e realizza, per conto del Comune di Roseto degli Abruzzi, con il contributo della Regione Abruzzo, il **progetto INFOGIO'**, una banca dati di portata regionale in cui vengono archiviate, catalogate e censite informazioni di interesse giovanile. Le informazioni, vengono inserite direttamente da tutti gli operatori degli Sportelli Informagiovani presenti sul territorio della regione Abruzzo, garantendo in tal modo una fortissima aderenza al territorio ed una massiccia produzione di informazioni puntuali e di qualità.

Idea e realizza, per conto della Provincia di Pescara, con il contributo della Regione Abruzzo, il **Corso di Formazione "Politiche Sociali e Territorio"**, rivolto ai funzionari, dirigenti e giovani interessati ad acquisire know-how specifico sulle metodologie e tecniche di progettazione di interventi in materia di

politiche giovanili.

La NOVACOMUNICAZIONE collabora, da anni, con numerosi Enti Locali, circa 30 enti, per tutte le attività afferenti al Servizio Civile. In particolare, ne cura la progettazione, la formazione generale dei referenti degli enti e volontari, la gestione ed il monitoraggio dei progetti.

Nel maggio del 2006, sottoscrive con la Regione Abruzzo un contratto per la formazione del personale di Servizio Civile (Tutor, Operatore Locale di Progetto e Responsabile di Servizio Civile) di tutti gli enti accreditati, pubblici e privati, presenti sul territorio della Regione.

Nel 2006, alla Ass.ne NOVACOMUNICAZIONE, sono stati approvati e finanziati, da parte dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, 24 progetti che hanno prodotto il coinvolgimento di 312 volontari in attività di servizio civile realizzate in quasi tutte le regioni d'Italia.