

PROGETTO PER UNA PIATTAFORMA VIRTUALE DI PREVENZIONE IN AMBITO SOCIALE TRAMITE CONSULENZA DESTINATA AI GIOVANI SVIZZERI DI LINGUA ITALIANA

1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

1.a. GENERALITÀ

Il presente progetto vuole costituire una **risposta concreta ed innovativa al bisogno di prevenzione del disagio sociale in ambito giovanile** nelle regioni di lingua italiana del Cantone Grigioni.

Assunto fondamentale del progetto è che tale **risposta** deve necessariamente passare **attraverso la consulenza e l'informazione** in merito ad alcuni argomenti, la cui corretta conoscenza è ritenuta determinante al fine di scongiurare, o quanto meno attenuare, le più importanti e frequenti situazioni di difficoltà. Ci si riferisce, in particolare, ai problemi legati alla sessualità, alla salute, a dipendenze di vario tipo (da droga, alcool, fumo, violenza, gioco d'azzardo, realtà virtuale, ecc.), nonché a questioni riguardanti l'orientamento professionale e la vita di relazione (sia in ambito civico, sia in ambito personale e familiare).

Aspetto caratterizzante del progetto è la scelta di una **forma di comunicazione - una piattaforma virtuale realizzata tramite la rete Internet** - assai vicina al mondo giovanile ed in grado di garantire il più stretto anonimato sia da parte del richiedente, sia da parte del consulente che fornisce la risposta. Molti giovani che soffrono situazioni di disagio non hanno alcuna possibilità di entrare in comunicazione con istituzioni o organizzazioni che possano soddisfare le esigenze di informazione e consulenza sui loro principali problemi. Viene quindi individuato nella rete Internet il mezzo che consente di entrare in contatto con questi giovani che, altrimenti, non sarebbero avvicinabili. Il modello a cui il progetto si ispira è diffuso e conosciuto nell'ambito dell'informazione e prevenzione nella rete (WWW).

La realizzazione della piattaforma permetterà di collaborare con il Ticino e di allargare ad altre attori operanti nel territorio, al fine di aumentare la dinamicità della piattaforma. Il progetto e la relativa realizzazione, infine, vogliono configurarsi come un'**esperienza pilota** in grado di permettere al committente di valutare la possibilità di una sua estensione all'ambito territoriale di lingua tedesca del Cantone Grigioni.

1.b. OBIETTIVI

Il progetto persegue i seguenti **obiettivi principali**:

1. fare prevenzione nel settore del disagio sociale giovanile, informando e fornendo consulenze professionali anonime tramite comunicazione mediata da computer (nel seguito CmC), più precisamente tramite la creazione di un apposito sito web (descritto in dettaglio al successivo punto 1.c.);
2. realizzare nelle valli di lingua italiana del Cantone Grigioni un centro gestionale e decisionale operante nell'ambito della prevenzione sociale che, grazie alla CmC, possa svolgere la sua azione a vantaggio della locale popolazione giovanile (con riferimento a quanto espresso nella parte conclusiva del precedente paragrafo, e considerando le oggettive difficoltà di controllo degli accessi alla rete Internet, non si esclude che il servizio possa andare di fatto a vantaggio di tutti i giovani italofoeni della Svizzera).

Inoltre, **obiettivi secondari** del progetto sono:

3. creare occasioni di formazione in rete per professionisti che lavorano a contatto con i giovani;
4. far conoscere e valorizzare servizi e iniziative già esistenti nel settore della prevenzione sociale del Canton Grigioni;
5. formare persone competenti nel campo della CmC in grado di fornire assistenza e consulenza a coloro che operano in ambito sociale.

Infine, quale **obiettivi istituzionali** del progetto, si individuano obiettivi collegati alla conoscenza, all'analisi dei fenomeni e dei bisogni, all'attualizzazione dei servizi previsti sul territorio, all'intervento diretto nei servizi e sul territorio

6. la raccolta e analisi di dati relativi alla fruizione di strutture già operanti nel campo della salute sociale in ambito giovanile al fine di ottimizzare i servizi
7. la raccolta e analisi di dati relativi ai fenomeni sociali e interindividuali che caratterizzano la popolazione giovanile e che confluiscono nella rete di scambio approntata
8. la possibilità di formulare proposte d'intervento basate sui dati ottenuti dall'attività e di interagire con analoghe esperienze in Svizzera e all'estero.

1.c. PRINCIPIO DI FUNZIONAMENTO E ASPETTI FONDAMENTALI DEL PROGETTO

Le azioni di prevenzione, consulenza/informazione e formazione rappresentano i tre canali attraverso cui si esplica di fatto la risposta ai bisogni che stanno alla base del progetto stesso.

Il progetto intende tenere aperte le porte a tutte quelle iniziative che valorizzino concetti di costruzione di ruolo, competenza, autonomia e cooperazione.

Punto nodale attorno a cui ruota l'intero progetto, è la **realizzazione** e la **gestione di un sito Internet** destinato ai giovani, da parte dell'associazione INOLTRE.

Ci si sofferma in questa sede sulle caratteristiche essenziali del sito, schematicamente descritte, rimandando al successivo punto 3. per integrazioni ed aggiunte relative ad aspetti operativi e tecnici complementari.

Il sito dovrà:

- permettere ai giovani di porre domande in forma anonima sui temi della sessualità, della dipendenza da droga o altre sostanze, della salute, della violenza, della vita di relazione, dell'inserimento nel mondo del lavoro, ecc. e di ricevere rapidamente risposte personalizzate da parte di professionisti;
- raccogliere e raggruppare semplici informazioni di ordine generale, facili da consultare, relative a temi di particolare interesse per i giovani;
- fornire un elenco di indirizzi e di risorse e un servizio che favorisca e agevoli la comunicazione tra utenti ed organizzazioni che esplicano la loro azione nel campo della prevenzione sociale.
- Più in dettaglio, utilizzando appositi formulari inseriti nel sito web, **i giovani interessati possono formulare delle domande** accedendo alle pagine con uno pseudonimo e quindi **in forma assolutamente anonima.**

Un team di esperti dotati di competenze di elevato livello professionale **fornisce le risposte** agli interrogativi posti dagli utenti. Tali esperti fanno parte del personale specializzato di istituzioni riconosciute operanti nell'ambito della prevenzione sociale; anche la loro identità rimane assolutamente ignota a coloro che formulano le domande.

Grazie a questo sistema di comunicazione, che sfrutta un mezzo assai familiare al pubblico giovanile ed è inoltre in grado di impedire totalmente il riconoscimento degli interlocutori, risulta possibile abordare argomenti altrimenti tabù, come temi a carattere sessuale, violenza e abusi subiti o agiti, dipendenze da farmaci, da alcol, eccetera. La piattaforma si propone dunque come luogo di scambio, a cui accedere "anche se non si ha un problema". Ciò ha l'obiettivo di assicurare un utilizzo abituale e non solo eccezionale dell'interfaccia, assicurando dunque al Centro di servizio un contatto con l'ampia realtà giovanile a cui ci si riferisce. La forma di comunicazione deve poi assicurare la possibilità di interagire su altri temi d'interesse per singoli giovani o gruppi: temi legati alla gestione del tempo libero, alla relazione con un partner, alle problematiche di orientamento eccetera. In altri termini, favoriti dalla garanzia dell'anonimato, i giovani sono agevolati nella formulazione di domande che in altre situazioni non riuscirebbero a formulare.

L'insieme delle domande/risposte che si viene a costituire **è consultabile da tutti** e diventa pertanto una preziosa fonte di informazione sui principali problemi e sulle più

importanti, concrete e reali preoccupazioni dei giovani. Quest'ultimo aspetto, di rilievo non secondario, può essere conseguito proprio grazie al fatto che il sito viene costruito attraverso le domande di coloro che ne sono e ne saranno i principali fruitori.

Il sito ed il suo utilizzo da parte dei giovani deve essere visto come un'esperienza di consulenza e informazione e come uno **strumento complementare**, che offre ai giovani un'**occasione di contatto**, favorisce una presa di coscienza e incoraggia a intraprendere iniziative mirate, più consistenti e più efficaci, presso istituzioni tradizionali specializzate.

In quest'ottica, le risposte fornite dagli esperti rispondono ai seguenti requisiti:

- informative e tali da orientare il giovane; in ogni caso non sono terapeutiche,
- offrono un sostegno e uno sprone al giovane ad approfondire il problema che si è posto;
- stimolano il dialogo, nell'intento di evitare ogni aggressività e violenza;
- ridefiniscono il contenuto della domanda senza esprimere giudizi di sorta;
- forniscono in una forma nuova e personalizzata di accesso alle informazioni.

2. ASPETTI ORGANIZZATIVI E RISORSE UMANE

2.a. SCHEMA ORGANIZZATIVO

Il progetto prevede la creazione di un **organismo centrale**, con sede in una località delle valli del Grigioni italiano (Poschiavo), avente funzioni gestionali, decisionali e di coordinamento di una rete di poli di competenza, definita di seguito **struttura periferica**.

La struttura periferica è costituita da istituzioni, enti, associazioni (**pubbliche**) che già svolgono il loro mandato nel campo della salute sociale e che quindi dispongono dell'opportuno know-how per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

L'organismo centrale **garantisce** la coerenza tra l'azione della struttura periferica e gli scopi dell'iniziativa ed **assicura** stabilità ed affidabilità alla rete di relazioni che sta alla base del funzionamento dell'intero progetto.

Tale rete avrà il suo riflesso nella realizzazione di una rete in senso informatico, che fa capo ad una piattaforma virtuale (il sito Internet descritto al precedente punto 1.c.) in grado di assicurare gli scambi tra utenti e fornitori del servizio, siano essi appartenenti all'organismo centrale o alla struttura periferica. La gestione del sito è a carico dell'organismo centrale, dal momento che costituisce l'elemento e lo strumento attraverso cui si esplicano le azioni di prevenzione, informazione e formazione cui la struttura stessa è preposta.

2.b. L'ORGANISMO CENTRALE

L'organismo centrale è gestito da un ente senza scopo di lucro, la cui forma giuridica non è per il momento definita (potendo essere scelta tra fondazione, associazione, impresa privata, o altro).

Non è allineato dal punto di vista politico, confessionale e razziale e utilizza, quali riferimenti concettuali per l'espletamento della sua funzione specifica di consulenza nel campo della prevenzione sociale, i principi espressi dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e dalla Carta di Ottawa(1986).

Il funzionamento dell'organismo centrale è affidato a un comitato direttivo, cui spettano le scelte strategiche, e a un gruppo operativo, con competenze di tipo tecnico, il cui compito è quello di realizzare le iniziative ritenute più opportune al fine di mettere in atto le indicazioni di fondo del comitato direttivo.

Gli scopi principali dell'organismo centrale possono essere così riassunti:

- realizzazione della piattaforma virtuale relativamente agli aspetti tecnici (di tipo informatico, grafico e comunicativo);
- controllo e manutenzione della piattaforma virtuale in modo da garantirne il funzionamento e l'affidabilità e in grado di assicurare la persistenza di alcuni requisiti fondamentali (esposti al successivo punto 3.);
- facilitazione e coordinamento dei contatti tra le istituzioni e le persone coinvolte nel progetto;
- coordinamento delle attività primarie di consulenza, informazione e formazione;
- coordinamento dell'attività di valutazione del progetto.

L'organismo centrale dovrà altresì provvedere al reperimento delle risorse - umane, finanziarie, logistiche - per il raggiungimento degli scopi sopra indicati, aggiudicando anche eventuali mandati esterni.

In linea di massima, per il disbrigo dell'attività ordinaria dell'organismo centrale in condizioni di funzionamento a regime, si prevede la necessità di n. 2 unità di personale (pari ad un tempo pieno), con competenze e mansioni tecnico/informatiche e di coordinamento.

2.c. LA STRUTTURA PERIFERICA

La struttura periferica provvede all'attività di consulenza in senso stretto. Ciascun ente partecipante al progetto (polo di competenza) e facente parte della struttura periferica contribuisce in maniera specifica, in funzione del relativo campo d'azione, al conseguimento degli obiettivi e mette a disposizione risorse umane, attrezzature e risorse finanziarie proprie.

Ogni tema è sotto la responsabilità di una organizzazione diversa. Per determinati argomenti di particolare complessità, come quelli della droga, della sessualità e della violenza, è prevista la collaborazione di più organizzazioni partner.

In pratica, ognuna delle organizzazioni coinvolte nell'iniziativa mette a disposizione parte del proprio personale, che va a costituire un'équipe di professionisti che risponde alle domande poste dagli utilizzatori del servizio.

Per questo motivo, a differenza di quanto avviene per l'organismo centrale, la struttura

periferica non è dotata di una sede di lavoro propria. Gli esperti che rispondono alle domande possono operare direttamente presso l'istituzione per cui lavorano, ovvero presso il proprio domicilio, dal momento che lo svolgimento dell'attività di consulenza prevista dal progetto richiede semplicemente il possesso di un computer e di una connessione Internet.

Il profilo professionale delle persone che rispondono alle domande formulate attraverso il sito web è quello tipico degli esperti che svolgono un'attività a diretto contatto coi giovani: educatori specializzati, psicologi, assistenti sociali, docenti, infermieri scolastici, medici.

3. ASPETTI TECNICI

3.a. INTERATTIVITÀ DEL SITO WEB

Il sito web che, come si è detto, costituisce lo strumento attraverso cui i giovani utilizzatori del servizio possono usufruire della consulenza richiesta, è caratterizzato da un elevato livello di interattività.

Ciò si riflette sostanzialmente nei due seguenti aspetti:

- **Gli utenti sono parte attiva nella creazione dei contenuti del sito.**

Uno dei principi fondamentali del progetto è che tutte le domande ricevono una risposta e che, tranne qualche rara eccezione, le domande/risposte sono visibili a tutti i visitatori del sito. In tal modo il consulente, rispondendo ad una domanda, risponde contemporaneamente a tutti coloro che hanno interesse per il medesimo problema. Quindi, attraverso la formulazione delle domande gli utilizzatori partecipano all'elaborazione del sito, che si modella sulle richieste provenienti dai giovani.

Anche se non risulta possibile a un utente rispondere alle domande poste da altri, viene offerta la possibilità di esprimere direttamente la propria opinione su un determinato argomento tramite la partecipazione ad un forum di discussione (descritto più avanti in questo paragrafo).

- **I contenuti del sito sono soggetti a un costante aggiornamento** per adattarsi alle richieste dell'utenza.

Questo non significa che le domande/risposte formulate ed elaborate nei giorni o nelle settimane precedenti al momento in cui un utente accede al sito non siano più visibili. Tutti i contenuti sono organizzati in forma di banca dati, archiviati e classificati in modo da poter essere richiamati in qualsiasi momento.

Come anticipato, sul sito è presente anche un forum di discussione, funzionante secondo le seguenti modalità:

- L'organismo centrale, sentito il parere degli esperti che operano nella struttura periferica, propone un tema di discussione. Il tema può essere indicato anche dagli utilizzatori, i quali, tuttavia, non hanno facoltà di aprire direttamente una nuova discussione.

- I contributi dei partecipanti al forum giungono a una persona responsabile che effettua alcuni controlli in ordine alla garanzia di anonimato e alla compatibilità dei contenuti con i principi etici del progetto, soprattutto l'assenza di opinioni razziste o irrispettose della libertà di pensiero altrui, attacchi personali, ecc. I messaggi sono in seguito pubblicati sul forum.
- Prima di chiudere la discussione su un tema, è prevista una breve conclusione scritta da uno degli esperti che fanno parte delle organizzazioni aderenti al progetto. Come le domande/risposte, anche tutte le discussioni del forum sono consultabili da tutti.

La presenza di regole che comportano **limitazioni all'interattività del sito** è volta principalmente a garantire la sicurezza e l'attendibilità dei contenuti del sito stesso, che altrimenti non sarebbe in grado di assolvere alla sua funzione di prevenzione e di corretta informazione.

L'assenza deliberata di mezzi quali una chat, il controllo e la convalida di quanto espresso nelle domande/risposte e nel forum permette di essere certi che il sito non è utilizzato per "fini negativi" da persone male intenzionate, a cui gli spazi di interazione del progetto potrebbero offrire l'occasione di entrare in contatto coi giovani.

3.b. ANONIMATO

Il sistema di domande/risposte anonimo è una delle caratteristiche chiave su cui si fonda la capacità del progetto di compiere la propria missione di prevenzione.

L'anonimato si estende a tutti coloro che intervengono sul sito: agli utenti che pongono le domande e ai consulenti che rispondono alle domande.

Anche il contenuto delle domande deve essere anonimo; prima di essere pubblicate, vengono "depurate" di tutte quelle eventuali indicazioni che permettono il riconoscimento di qualcuno: nomi, indirizzi postali o e-mail, numeri telefonici, riferimenti a fatti o episodi non generici i cui attori possono essere più o meno facilmente individuati.

Dal punto di vista tecnico la garanzia assoluta dell'anonimato del richiedente e del consulente che risponde viene assicurata grazie all'accesso al sito attraverso un sistema di pseudonimi e parole chiave (password).

A livello del sito web del progetto l'anonimato è garantito dal fatto che le sole informazioni necessarie per l'accesso - e quindi note allo staff che gestisce il sito - sono quelle che l'utilizzatore ha fornito, vale a dire lo pseudonimo e la password. Altri dati personali, quali regione di provenienza, sesso ed età, necessarie per meglio contestualizzare domande e risposte, non consentono l'identificazione dell'utente a causa della loro genericità.

A livello più generale di rete Internet e di provider che fornisce l'accesso alla rete, l'anonimato viene garantito, in quanto, al momento di ogni connessione, il calcolatore si vede attribuire automaticamente e casualmente, da parte del provider, un indirizzo costituito da una sequenza

di numeri. Risulta impossibile sapere quale persona sta dietro tale indirizzo e dunque dietro al computer.

3.c. TECNICA DI COMUNICAZIONE

Il progetto riserva particolare attenzione alle caratteristiche della comunicazione, in modo da favorire e facilitare l'interscambio tra utente e fornitore del servizio.

Saranno pertanto messi in atto tutti gli accorgimenti necessari allo scopo, di seguito elencati e brevemente descritti:

- **Interfaccia amichevole.** Il sito presenterà un aspetto grafico gradevole e accattivante e risulterà facile da utilizzare in tutte le sue parti. Particolarmente semplice sarà l'uso dei formulari che consentono agli utenti di porre le domande, di esprimere le proprie opinioni e di fornire le informazioni necessarie all'accesso.
- **Assenza di pregiudizi di sorta nel valutare l'importanza delle domande.** Tutte le domande, senza eccezioni, riceveranno risposta; si presuppone infatti che, se una domanda è stata posta, quella è rilevante per il giovane che l'ha formulata. Le domande non verranno selezionate o classificate in base a criteri di importanza.
- **Puntualità delle risposte.** Il tempo di risposta massimo è previsto in 72 ore (considerando solo i giorni lavorativi). Eventuali ritardi - dovuti a impegni di lavoro straordinari dell'esperto che è chiamato a rispondere, complessità della domanda con conseguente necessità di ricorrere a un intervento integrato di più risorse della struttura periferica, guasti tecnici al sistema - dovranno essere contenuti entro tempi ragionevoli, tali da non scoraggiare o demotivare l'utente in attesa della risposta. In questi casi sarà inviato un messaggio che motiva il "ritardo".
- **Registro di linguaggio appropriato.** Il tipo di linguaggio usato nella formulazione della risposta dovrà rispondere a requisiti di semplicità, chiarezza e immediatezza e presentare il corretto equilibrio fra tono serio e rassicurante, formale e amichevole, distaccato e confidenziale.

4. TEMPI DI REALIZZAZIONE

I tempi di sviluppo ed attuazione di tutte le attività connesse con le fasi preliminari del progetto, nonché quelli di realizzazione della piattaforma virtuale, sono i seguenti:

- **6 mesi a partire dall'accettazione del progetto da parte del committente:**
 - creazione dell'ente gestore dell'organismo centrale,
 - ricerca delle risorse umane interne dell'organismo centrale,
 - ricerca dei partner tecnici esterni (poli di competenza che costituiscono la struttura periferica) e costruzione della rete di relazioni,

- progetto e realizzazione del prototipo del sito web.

Per quanto riguarda il funzionamento a regime della piattaforma nella sua fase iniziale e la relativa attività di controllo, manutenzione e consolidamento si prevedono i seguenti tempi:

- **24 mesi a partire dall'apertura del sito web**

- rapporto di valutazione.

Una costante attività di monitoraggio, sia all'interno dell'organismo centrale che da parte di risorse esterne competenti (partner, centri di ricerca e innovazione, ecc.) renderà possibile un processo di feed-back (processo iterativo per cui gli output, almeno in parte, vanno a determinare nuovi input) che avrà come risultato quello di un affinamento per successive approssimazioni della piattaforma e dell'attività da essa svolta.

5. PIANO FINANZIARIO E PREVENTIVO DI SPESA

La struttura organizzativa del progetto (descritta al precedente punto 2.), che prevede la creazione di un organismo centrale di coordinamento che delega ad istituzioni già esistenti le mansioni tecniche di consulenza, è volta a conseguire un contenimento dei costi di esercizio e gestione, così da garantire la sopravvivenza della struttura stessa anche in assenza di cospicue possibilità di finanziamento.

Il costi di realizzazione e di gestione sotto elencati riguardano infatti esclusivamente l'attività diretta dell'organismo centrale (vedi punto 2.b.), in quanto quella dei poli che costituiscono la struttura periferica dovrà essere completamente a carico degli stessi anche dal punto di vista finanziario.

5.a. PREVENTIVO DI SPESA PER L'INSEDIAMENTO DELLA STRUTTURA OPERATIVA

• Elaborazione del progetto operativo (dettaglio e piano finanziario, contratti)	7'000.-	10'000.-
• Promozione e rappresentanza (marketing, diffusione, coinvolgimento associazioni locali)	5'000.-	10'000.-
• Coordinamento, costituzione gruppi di lavoro, e organizzazione (compreso salario, al 50% per 6 mesi)	30'000.-	30'000.-
• Realizzazione e controllo di funzionamento e affidabilità del sito web	15'000.-	20'000.-
• Preparazione e formazione dei consulenti	5'000.-	10'000.-
• Spese generali (cancelleria, materiali, telefoniche, ecc.)	3'000.-	6'000.-
• Progetti paralleli sul territorio (eventuali)	15'000.-	20'000.-
• 15% imprevisti	12'000.-	16'000.-

•

TOTALE 92'000.- 122'000.-

5.b. PREVENTIVO DI SPESA PER IL FUNZIONAMENTO A REGIME DEL PROGETTO

Su base annua stima*:

• Onorario per n.1 unità di personale con mansioni di coordinamento (50%)	50'000.-
• Onorario per n.1 unità di personale tecnico addetto al sito web (50%)	50'000.-
• Spese generali (cancelleria, materiali, telefoniche, affitto, trasferte, ecc.)	22'000.-
• Formazione e consulenza	15'000.-
• Gestione impianti informatici	10'000.-
• Straordinari e imprevisti 15%	24'000.-
TOTALE	171'000.-

* il piano finanziario dettagliato dovrà essere elaborato nella prima fase operativa

5.c. ENTRATE

Per quanto concerne le entrate non è escluso il ricorso a soggetti diversi dal Cantone Grigioni, pubblici o privati, per il finanziamento di piccole quote del progetto.

SOMMARIO

1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO 1

 1.a. Generalità 1

 1.b. Obiettivi..... 2

 1.c. Principio di funzionamento e aspetti fondamentali del progetto..... 2

2. ASPETTI ORGANIZZATIVI E RISORSE UMANE 4

 2.a. Schema organizzativo..... 4

 2.b. L'organismo centrale 4

 2.c. La struttura periferica 5

3. ASPETTI TECNICI 6

 3.a. Interattività del sito web 6

 3.b. Anonimato..... 7

 3.c. Tecnica di comunicazione 8

4. TEMPI DI REALIZZAZIONE..... 8

5. PIANO FINANZIARIO E PREVENTIVO DI SPESA 9

 5.a. Preventivo di spesa per l'insediamento della struttura operativa..... 9

 5.b. Preventivo di spesa per il funzionamento a regime del progetto 10

 5.c. Entrate 10

SOMMARIO 11