

**Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.
Quinta Edizione.**



SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

SCHEDA D'ISCRIZIONE

<i>Titolo del progetto</i>	“attivazione del servizio comunale di mediazione linguistico-culturale e informazione”
<i>Ente proponente</i>	Comune di Brugherio
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Settore servizi alla persona
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Piazza Cesare Battisti 1- 20047 –Brugherio - MI

RELAZIONE DI PROGETTO

(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)

N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.

La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.

TITOLO**“attivazione del servizio comunale di mediazione linguistico-culturale e informazione”****TEMPI**

Data di avvio: 17 ottobre 2005

Data di conclusione non prevista

INTRODUZIONE***Destinatari:***

minori e adulti migranti, residenti o temporaneamente dimoranti sul territorio

Cittadini italiani

Operatori dei servizi pubblici e del privato sociale

Contesto

Il progetto è attivo sul comune di Brugherio e coordinato a livello distrettuale anche con Monza – Villasanta, territorio tradizionalmente e storicamente in stretta comunicazione e che vede complessivamente la presenza di 10492 persone straniere regolarmente residenti pari al 7% della popolazione totale.

Nel Comune di Brugherio dati hanno registrato un costante aumento della presenza di cittadini stranieri (1232 su 32838 in aprile 2005), gli alunni stranieri sono passati da 104 iscritti nel 2000 a 221 nel 2005 (7,5% della popolazione scolastica complessiva) con un incremento di più del 70%.

Breve descrizione del servizio se esistente

Il progetto consiste nella attivazione di un gruppo di lavoro territoriale promosso dall’Ente locale e costituito da operatori dei servizi educativi, sociali, culturali e informativi pubblici, dai volontari delle associazioni e da cittadini migranti e non attivi nell’ambito dell’intervento interculturale che a partire dai bisogni emergenti proponga azioni finalizzate a realizzare possibilità informative, di comunicazione, di scambio interculturale.

Motivazioni

La sempre più consistente presenza di cittadini stranieri immigrati, in particolare di famiglie e minori, richiede ai servizi del pubblico e del privato sociale del territorio di dotarsi di strumenti per migliorare le modalità di accoglienza e comunicazione e per favorire l’integrazione dei nuovi cittadini.

Il consolidamento e l’implementazione di un servizio comunale di mediazione linguistico-culturale e di informazione, costituisce una risorsa aggiuntiva e necessaria ad integrazione delle competenze già possedute dagli operatori, per migliorare la comunicazione tra i servizi e gli stranieri presenti sul territorio, facilitando l’inserimento sociale, con particolare attenzione all’integrazione dei nuclei familiari con minori.

Analisi preliminari

L’idea è partita da una prima rilevazione del bisogno relativo all’integrazione nel tessuto sociale di Brugherio, di un numero crescente di bambini e ragazzi migranti.

A partire dal 2000, nelle scuole sono stati avviati e consolidati interventi di progettazione e programmazione di attività di facilitazione linguistica e mediazione linguistico-interculturale nella scuola. Con tali azioni si è costruita negli una risposta condivisa alle esigenze emergenti che man mano si è consolidata ed allargata all'ambito non solo scolastico ma territoriale, coinvolgendo gradatamente più soggetti sia pubblici che del privato sociale la scuola è stata certamente il punto di osservazione da cui è partita la rilevazione di cambiamenti significativi delle caratteristiche dei cittadini migranti presenti sul territorio. All'Ente Locale è sembrato opportuno raccogliere questi segnali e sostenere gli operatori dei servizi, della scuola, del privato sociale perché potessero **affrontare in modo coordinato e sinergico i bisogni di accoglienza, supporto, orientamento di tutti i cittadini ed in particolare di quelli migranti.**

Obiettivi

L'obiettivo generale è quello di creare una rete progettuale che a partire dai bisogni del territorio e attraverso azioni concrete formative, informative, educative e di comunicazione punti a creare buone pressioni in risposta ai problemi concreti di convivenza civile ed integrazione di cittadini italiani e stranieri, puntando anche ad elevare il dialogo ed il clima interculturale del territorio.

Nello specifico:

- Consolidare ed ampliare il servizio territoriale informativo e di mediazione linguistico-culturale, a partire dall'analisi e dalla verifica dei bisogni dei cittadini, stranieri e non, presenti sul territorio.
- Potenziare il lavoro di rete sia all'interno del territorio di Brugherio che nell'area distrettuale di Monza, attivando gruppi di lavoro integrato nei vari ambiti progettuali.
- Consolidare la formazione degli operatori dei servizi territoriali e del privato sociale.
- Dare continuità all'intervento dello sportello informativo sui problemi dell'immigrazione avviato nel febbraio 2006.
- Realizzare, monitorare e verificare interventi di mediazione linguistico-culturale che favoriscano una comunicazione efficace all'interno dei servizi tra operatori e famiglie straniere.
- Progettare realizzare e verificare momenti di incontro, spazi informativi e culturali che favoriscano la conoscenza, la comunicazione, la relazione, tra cittadini appartenenti a differenti culture.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

- 1. Articolazione del progetto globale per l'attivazione del servizio territoriale informativo e di mediazione linguistico-culturale a cura del gruppo di lavoro dei referenti di progetto costituito da referenti dei servizi comunali, scolastici e del privato sociale.**

Definizione e programmazione del lavoro di rete in ambito distrettuale tramite l'attivazione di gruppi di lavoro tecnico integrato nei vari ambiti progettuali, al fine di giungere alla definizione di interventi formativi, modulistiche, procedure e modalità informative il più possibile condivise.

- ❑ Analisi della domanda presente nei diversi servizi comunali, scolastici nonché nell'ambito del privato sociale e/o delle agenzie del territorio che collaborano con l'Ente Locale
 - ❑ Ridefinizione, delle linee generali d'intervento, sulla base delle rilevazioni e verifiche effettuate in conclusione del progetto avviato con la precedente annualità
 - ❑ Programmazione e partecipazione ai gruppi di lavoro a livello distrettuale per il confronto degli interventi territoriali sulla metodologia, sui contenuti, sulla valutazione dei servizi attivati.
 - ❑ Realizzazione di un gruppo di progettazione di una "piccola guida" orientativa rivolta ai migranti presenti sul territorio.
- 2. Progettazione e realizzazione del servizio di sportello informativo CESIS, ad integrazione al servizio comunale di mediazione linguistico-culturale e quale risorsa aggiuntiva e necessaria per supportare e integrare le competenze già in possesso degli operatori sia pubblici che del privato sociale che operano sul territorio.**
Nell'ambito della collaborazione tra i Comuni del Distretto si realizzerà la ottimizzazione degli orari di apertura sportelli che sono in rete tra loro e si collegano alla rete progettuale interdistrettuale dei servizi rivolti agli stranieri mediante la partecipazione ai progetti: "sportelli in rete" e Network.

Il servizio si articolerà come segue:

- ❑ Apertura del servizio di sportello in almeno due giorni la settimana per il front-office (mattina e tardo pomeriggio) e una volta la settimana per il back-office, monitoraggio costante degli accessi e della loro tipologia
- ❑ Elaborazione e realizzazione di strumenti specifici attraverso la raccolta e la traduzione di comunicazioni e modulistiche già in uso
- ❑ Realizzazione di incontri di servizio o di rete per la verifica della funzionalità e dell'efficacia della strumentazione predisposta

- ❑ Progettazioni di materiali e strumenti informativi specifici, cartacei ed informatici, relativi a servizi, iniziative, campagne stampa di particolare rilevanza
 - ❑ Definizione delle procedure per la realizzazione degli obiettivi di informazione e di orientamento nei servizi in coordinamento con lo sportello CESIS
 - ❑ Monitoraggio costante della rispondenza degli interventi ai bisogni espressi dal territorio
 - ❑ Progettazione di momenti formativi, di scambio e di approfondimento delle conoscenze sulle tematiche dell'immigrazione e dell'interculturalità, nonché relative alle culture altre ed alle tematiche interculturali.
 - ❑ Realizzazione degli interventi sinergici tra gli sportelli informativi CeSIS che intervengono in modo analogo nei comuni di Monza .
- 3. Realizzazione e monitoraggio di interventi di mediazione linguistico-culturale che favoriscano una comunicazione efficace all'interno dei servizi tra operatori e famiglie straniere, con particolare riguardo ai servizi scolastici e sociali, laddove si riscontrino difficoltà linguistiche, ma soprattutto difficoltà di comprensione di modelli organizzativi e culturali.**
- ❑ Raccolta delle richieste di mediazione
 - ❑ Valutazione delle richieste con i referenti dell'Associazione "mosaico interculturale" per l'accompagnamento e la consulenza all'uso della mediazione in ambito scolastico e sociale
 - ❑ Individuazione dei mediatori
 - ❑ Realizzazione e verifica efficacia degli incontri di mediazione
 - ❑ Realizzazione ed aggiornamenti di strumenti informativi cartacei ed informatici semplificati e tradotti in più lingue.
- 4. Progettazione, promozione, realizzazione di iniziative interculturali per tutti che favoriscano l'accoglienza, la solidarietà, la conoscenza e la comunicazione tra cittadini italiani e stranieri appartenenti a differenti culture.**
- ❑ Progettazione e programmazione delle iniziative a cura del gruppo di lavoro formato da operatori dei servizi pubblici e del privato sociale che intervengono in quest'area
 - ❑ promozione e realizzazione di iniziative di animazione interculturale, momenti di incontro, mostre, feste, iniziative diverse, finalizzate alla socializzazione tra cittadini migranti e cittadini italiani, minori ed adulti, in stretta collaborazione con tutte le realtà locali che intervengono in tale area.

Soggetti coinvolti

Il progetto curato dal Settore Servizi alla persona e coordinato da Marina Casiraghi (Ufficio Istruzione), ha visto il coinvolgimento di dirigenti, funzionari, referenti operativi dei servizi comunali

coinvolti principalmente (URP, istruzione, cultura, servizi sociali, biblioteca, asili nido, ufficio casa, demografici). I soggetti coinvolti fino ad ora sono stati numerosi, in particolare:

Cooperativa “Monza 2000”- Monza, Cooperativa “Minotauro – Milano-”, cooperativa Meta – Monza, CTP eda –Monza, Istituti Comprensivi Statali di Brugherio, Centro formazione professionale Luigi Clerici, Associazione “Mosaico interculturale”- Vedano al Lambro, Cooperativa Aeris-Infomagiovani, Parrocchie – Caritas - Bottega del nuovo mondo- Comunità straniere, Associazione “il giunco”, Comitato Pace e disarmo, Cooperativa Merabà, CRIC, Università statale Bicocca, Università degli studi di Milano – scienze politiche.

Alcuni componenti del gruppo di lavoro partecipano in ambito distrettuale all’osservatorio immigrazione e stanno portando avanti a livello distrettuale la realizzazione di una guida per gli operatori del settore che segue la produzione della piccola guida di orientamento per gli utenti realizzata con successo nella scorsa annualità.

Materiali predisposti

Volantino Centri Estivi, Foglio informativo ISEE, Foglio informativo “bussola scuola, Volantino corsi italiano CTP, Libretti scuole infanzia, primaria, secondaria di primo grado, Volantino apertura sportello informativo CESIS. Invito incontro “decreto flussi”, Foglio informativo idoneità alloggiativi, Questionario bisogni utenti stranieri biblioteca, Foglio informativo regole prestito bibliotecario, Volantino “festa dei popoli”, Volantino “ottobre tempo di storie” Rito del matrimonio civile, Piccola guida. I materiali sono stati realizzati, a seconda della tipologia, in italiano, lingue veicolari, cinese, arabo, albanese, ucraino, russo, rumeno, cingalese, portoghese, polacco wolof.

Fasi di realizzazione

- ❑ articolazione del progetto globale.
- ❑ progettazione di uno sportello informativo
- ❑ pubblicità dello sportello realizzata in 12 lingue.
- ❑ contattati con tutti referenti dei servizi e delle associazioni coinvolte nell’apertura.
- ❑ realizzazione di una serata informativa e di pubblicizzazione dal titolo “entrare in Italia per lavoro” e conferenza stampa.
- ❑ Attivazione sportello informativo CESIS.
- ❑ Attivazione in continuità del servizio di mediazione linguistico-culturale.
- ❑ Realizzazione di iniziative rivolte a minori ed adulti.

Nel 2006 sono state realizzate:

- ❑ incontri con autori migranti “Punti diVersi” realizzata in maggio con la collaborazione del CRIC ed in sinergia con la biblioteca di Monza.

- ❑ prima edizione della “festa dei popoli” in giugno: incontri, laboratori, spettacoli, banchetti, cibi e molto altro a cura di comune, scuole, servizi, associazioni, e soprattutto migranti e non.
- ❑ Iniziative “ottobre tempo di storie” occasioni d’incontro e laboratori rivolti sia agli adulti che ai bambini

Aspetti innovativi da segnalare

- ❑ Per composizione e metodologia di lavoro il gruppo di conduzione del progetto costituisce una innovazione che ha consentito di impostare un lavoro di rete importante, diffondendo nel servizio/ambito di appartenenza, gli elementi di riflessione e progettazione e riportando successivamente nel gruppo le valutazioni e le ipotesi operative che hanno consentito un lavoro complessivamente sinergico ed efficace.
- ❑ La messa in rete degli interventi a livello distrettuale (incontri tra operatori, produzione piccola guida...) e sovradistrettuale (partecipazione al progetto “sportelli in rete”) ha consentito di agire in modo coordinato, efficace ed integrato su un territorio allargato.
- ❑ Il progetto “Sportelli in Rete”, prevede il collegamento tra vari enti pubblici e del privato sociale (tra cui sportelli informativi, Caritas, sindacati) attraverso una scheda di rilevazione on-line che permette agli operatori di seguire le richieste di ogni singolo utente ed elaborare statistiche interpretative del fenomeno immigratorio”.
- ❑ La realizzazione di strumenti cartacei e informatici è avvenuta a partire dall’analisi del bisogno informativo degli stranieri, ma anche degli italiani La metodologia usata è stata quella realizzare in prima istanza un testo semplice ed efficace per tutti, graficamente immediato. La necessità di comunicare nei confronti di cittadini migranti che non padroneggiano la lingua italiana ha consentito di raggiungere lo scopo di realizzare una informazione semplice ed efficace anche e soprattutto nei confronti dei cittadini italiani. La progettazione e la realizzazione di iniziative interculturali in rete tra servizi pubblici e del privato sociale ha consentito il coinvolgimento di alcuni cittadini migranti che hanno collaborato in modo fondamentale alla buona riuscita a delle iniziative, dando visibilità alla presenza degli immigrati come risorsa ed arricchimento culturale per tutti.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

- Consolidamento del lavoro di rete in ambito distrettuale ed interdistrettuale al fine di favorire progettazioni integrate e sinergiche in linea con le priorità individuate nell'area al tavolo dell'Osservatorio immigrazione
- Miglioramento delle opportunità di socializzazione e comunicazione interculturale nella realtà territoriale
- Miglioramento delle competenze specifiche degli operatori dei servizi territoriali e del privato sociale in materia di definizione di procedure nonché di strumenti per la rilevazione dei bisogni, la diffusione delle informazioni, l'orientamento all'uso dei servizi

Criteri di valutazione

Strumenti e metodologie di valutazione

- Ampliamento dell'offerta informativa di orientamento e mediazione verso i cittadini stranieri ed italiani e gli operatori del servizio pubblico e del privato sociale.
- Realizzazione efficace degli interventi di mediazione linguistico-culturale con conseguente miglioramento dell'accoglienza e dell'integrazione nella realtà del territorio di minori e adulti migranti

La verifica degli interventi è stata realizzata attraverso momenti regolari e prestabiliti di incontro tra i referenti dei servizi pubblici e del privato sociale che costituiscono il gruppo di lavoro che conduce il progetto.

Sono stati predisposti momenti di verifica supportati da relazioni intermedie e finali sull'andamento dei servizi.

Per l'ambito scolastico la verifica ha coinvolto la commissione scuola/Ente Locale per l'intercultura. Sono stati utilizzati sia moduli di registrazione delle richieste (con monitoraggio dei dati d'accesso degli utenti) e degli interventi, che moduli di chiusura dell'intervento stesso con valutazione di efficacia rispetto ai risultati attesi.

Per quanto riguarda lo sportello informativo il monitoraggio dell'utenza e la raccolta dei dati avverrà tramite le modalità concordate nell'ambito del progetto interdistrettuale "sportelli in rete" e "Network".

Indicatori effetto:

- N. 45 incontri gruppi di lavoro coinvolti a livello locale e distrettuale oltre a incontri organizzativi con referenti diversi interni ed esterni.
- N. 15 strumenti informativi semplificati e/o tradotti in più lingue prodotti o aggiornati
- N. 460 accessi utenti italiani e stranieri allo sportello informativo CeSIS
- N. 33 casi mediazione interculturale
- N.7 iniziative interculturali realizzate 800/1000 partecipanti complessivi

RISORSE*Costo complessivo del progetto*

COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO	€56.170,00
Finanziamento Ente Locale	€36.492,00
Finanziamento previsto ex – legge 40/98	€19.678,00

Fonti di finanziamento:

Bilancio comunale

Finanziamento legge 40/9

Risorse umane impegnate:

n. 10 referenti interni all'ente coinvolti negli incontri

n. 30 referenti esterni all'ente coinvolti negli incontri

Sono state coinvolte: n. 7 sezioni comunali oltre a 4 servizi in convenzione, n. 5 istituti scolastici, 2 università, n. 9 associazioni di volontariato/parrocchie/ sindacali coinvolte, 30 cittadini stranieri

Professione

Dirigenti, funzionari, tecnici, assistenti sociali, educatori, insegnanti, volontari, cittadini migranti e non.

Formazione

Sono stati realizzati due corsi di aggiornamento in fase di avvio del progetto:

- percorso formativo di base allargato a tutti gli operatori dei servizi pubblici e del privato sociale gennaio – marzo 2005
- percorso specifico per gli educatori servizi per la prima infanzia – settembre 2005

Risorse tecnologiche:**attivate**

- i materiali informativi sono stati gestiti su supporto informatico e sono accessibili dal sito del comune
- gli sportelli informativi per stranieri sono collegati tra loro tramite la rete progettuale interdistrettuale dei servizi rivolti agli stranieri mediante la partecipazione ai progetti “sportelli in rete” e Network.

da attivare

- è in fase di progettazione la realizzazione di una guida su supporto informatico per gli operatori del settore a livello distrettuale

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**Positività e criticità**

Si ritiene che la comunità locale abbia beneficiato del progetto, non solo in termini di offerta informativa e accoglienza meglio predisposte, ma anche in termini di avvio di una riflessione sul fenomeno migratorio innescando un circolo virtuoso che può gradualmente espandersi.

Per quanto riguarda in particolare l'attività dello sportello informativo CESIS Le ricadute sul contesto locale sono state evidenti in quanto il servizio, integrato con le competenze degli uffici comunali, ha garantito ai cittadini stranieri un contesto efficace ed adeguato dove rivolgersi,

per ottenere indicazioni precise e tempestive in una materia particolarmente complessa e in continua evoluzione.

L'entità di utenti che si sono rivolti allo sportello e la loro eterogeneità sono essi stessi indicatori del bisogno del territorio e dell'efficacia del progetto realizzato.

La "festa dei popoli" e gli eventi interculturali programmati in biblioteca con lo scopo di creare un'occasione di incontro e di scambio tra cittadini italiani e stranieri, oltre che di diffondere la conoscenza tra tutti dei servizi, hanno visto per la prima volta la presenza e la partecipazione attiva e consistente dei cittadini in un piacevole scambio di comunicazione.

I principali problemi affrontati in quest'anno di progettazione riguardano la difficoltà da parte dei diversi operatori dei servizi, di conciliare i tempi e l'impegno relativo al progetto ed allo sviluppo della rete di lavoro, con i carichi di lavoro già presenti nei diversi ambiti di lavoro. Questo ha certamente rallentato e reso più faticosa la sostanziale messa in rete della riflessione e delle azioni proposte. A questo proposito, nonostante il risultato positivo di tutte le iniziative, rimangono margini di miglioramento soprattutto nell'offerta di momenti di incontro e di scambio interculturale che un maggior investimento di risorse umane oltre economiche permetterebbero di incrementare.

La complessità dell'organizzazione degli eventi interculturali e delle procedure amministrative, in particolare della "festa dei popoli", ha messo in evidenza la necessità di trovare più precise modalità di coordinamento interno ed esterno all'Ente

Comunicazione interna ed esterna

Realizzata attraverso il gruppo di lavoro integrato descritto sopra

Successive implementazioni

Il progetto verrà riproposto in continuità con le prossime annualità individuando tramite il gruppo di lavoro le possibili progressioni in termini di erogazioni di servizi, proposte interculturali e di costruzione di spazi partecipativi.

Verrà potenziato il lavoro di rete sia all'interno del territorio di Brugherio che nell'area distrettuale di Monza, attivando gruppi di lavoro integrato nei vari ambiti progettuali che puntino a realizzare interventi condivisi integrati e sinergici.

Materiali allegati

Volantini: CTP, Sportello Cesis e serata, Programma formazione, Festa dei popoli, Iniziative di ottobre.

Fogli informativi: ISEE, Bussolascuola, Idoneità alloggiativi, Prestito bibliotecario.

I materiali non allegati sono accessibili sul sito del comune.