

Presidente Consulta Informagiovani di ANCI Lombardia
Maria Carmen Russo
carmen.russo@comune.cremona.it

Coordinatore Dipartimento Cultura, Sport, Politiche Giovanili,
Servizio Civile Anci Lombardia
Gianpiera Vismara
gvismara@anci.lombardia.it

e-mail:
consultaiglombardia@gmail.com
sito internet:
<http://consultainformagiovani.altervista.org>

“Una società cresce e prospera
quanto più investe
su un adeguato apporto
quantitativo e qualitativo delle
nuove generazioni”

(Cit. Alessandro Rosina)

Il manuale è disponibile sul sito
<http://consultainformagiovani.altervista.org>
e contiene collegamenti ipertestuali
a sezioni specifiche e approfondimenti.

L'INFORMAGIOVANI C'E'! MANUALE PER OPERATORI INFORMAGIOVANI E PER I DECISORI DELLE POLITICHE PER I GIOVANI

PRESENTAZIONE

A cura di ANCI Lombardia

INTRODUZIONE

Perché e per chi questo lavoro.....	1
La struttura	2

PREMESSA

Partiamo dai giovani	3
----------------------------	---

INFORMAGIOVANI OGGI

Che senso hanno	4
Perché aprire un Informagiovani	6

INFORMAGIOVANI: UN' ESPERIENZA CHE NASCE DA LONTANO

Premessa	9
Informagiovani in Europa	10
L'esperienza italiana	16
Situazione lombarda	26
Mappatura degli informagiovani lombardi	30

INFORMAGIOVANI: UNA NUOVA IDENTITÀ

Vision: una nuova logica.....	42
-------------------------------	----

INFORMAZIONI E SERVIZI SPECIALISTICI

Informazione generalista nell'era di internet.....	48
Orientamento scolastico e formativo	54
Accompagnamento al lavoro e ricerca attiva	70
Progetti di partecipazione e cittadinanza attiva	86
Mobilità internazionale	88

INDICE

TIPOLOGIE DI SERVIZI

Agenzia 90 - Centro 92 - Punto 92 - Antenne 93	
Formula integrata 94 - Rete territoriale	95

TIPOLOGIA DI GESTIONE

CASE HISTORY

Gestione diretta da parte del Comune	98
Gestione mista	101
Esternalizzazione del servizio	106

MIGLIORAMENTO CONTINUO: CRITERI DI QUALITÀ

Criteri qualitativi di riferimento: la proposta della Consulta Informagiovani Lombardia	110
Il "bollino di qualità": non una formalità ma un metodo di lavoro	118

APRIRE UN INFORMAGIOVANI

Istruzioni per l'uso.....	121
Scelte tecnico-operative	124
Gli strumenti di monitoraggio	126

APPROFONDIMENTI

Informagiovani e progettazione	132
Informagiovani e reperimento delle risorse	134
Informagiovani e rapporto con il territorio (fare rete)	138
Informagiovani e strumenti di comunicazione: Social 140 - Sito web 144 - Banca dati 146	
Informagiovani e rapporti con la politica	148

PRESENTAZIONE



Oggi non c'è programma di governo, di Amministrazioni pubbliche o anche di aziende private che non ponga come obiettivo prioritario quello di valorizzare i giovani, creando per essi opportunità di lavoro, di formazione o di relazione sociale, impegnandosi a coinvolgerli in forme vecchie e nuove di partecipazione alla vita pubblica e, non ultimo, preoccupandosi di avere attenzione ai problemi posti dalla globalizzazione, ai mutamenti economici o climatici, agli squilibri demografici, alla diversità delle culture, ... Tante cose, forse troppe, sino alla questione di fondo, quella vera, cioè alla sostenibilità di un sistema che non riuscirà a garantire domani quello che sembrava acquisito per sempre.

Le nuove sfide poste sin dai primi anni del XXI secolo chiedono di investire nei giovani, dando ad essi maggiori responsabilità, creando opportunità di istruzione, occupazione, creatività e imprenditorialità, migliorando l'accesso e la piena partecipazione dei giovani alla vita della società, incoraggiando il loro spirito di iniziativa, contrastando l'insuccesso formativo e l'esclusione sociale.

La sfida va al di là dei confini nazionali: l'Europa è il contesto in cui i giovani si misurano quotidianamente per le loro relazioni e per ogni loro attività, sia formativa che di tempo libero, sia occupazionale che culturale. E proprio all'interno di questo contesto bisogna trovare le risposte, che vanno dalle risorse messe a disposizione dai progetti europei alle esperienze di cittadinanza attiva che gli Enti locali lombardi hanno saputo proporre negli ultimi anni, per favorire la partecipazione dei giovani alla vita della comunità e per promuovere innovazione con il contributo di chi è disponibile a "cambiare passo", aprendosi alle culture del mondo.

Consapevole dell'importanza dell'obiettivo, ANCI Lombardia sta facendo la sua parte.

A supporto del Dipartimento Giovani, sport e cultura, ha istituito due consulte.

Una, dedicata ai giovani Amministratori, gli under 35, che hanno deciso di dedicare il loro tempo, le loro energie, la loro intelligenza al servizio dei propri concittadini. L'altra, dedicata agli Informagiovani, un servizio presente in moltissimi Comuni lombardi, a testimonianza dell'attenzione e della disponibilità degli Amministratori locali ad impegnarsi in politiche per i giovani, da realizzare con i giovani.

L'offerta di servizi comunali si esprime in tante iniziative, ma i risultati positivi raggiunti dagli Informagiovani lombardi dimostrano che non si tratta solo di parole: sono reali le azioni compiute per l'incrocio domanda-offerta di lavoro, per l'orientamento scolastico e professionale, per la formazione, per la mobilità, per il tempo libero, per le forme di aggregazione sociale, per l'incontro tra persone. E i primi a trarne giovamento sono proprio i giovani lombardi.

Questo Manuale vuole essere uno strumento dedicato soprattutto a loro: uno strumento prezioso, che offre spunti per pensare, programmare, agire, costruire, verificare, integrare o correggere, per utilizzare al meglio le risorse che i Comuni lombardi, anche in tempi non facili come questi, riescono a mettere in campo.

A tutti coloro che credono nei giovani e dimostrano di lavorare concretamente per essi, il mio grazie personale e di tutta l'Associazione dei Comuni lombardi.

*IL PRESIDENTE
di ANCI Lombardia
Virginio Brivio*

INTRODUZIONE

PERCHÉ E PER CHI QUESTO LAVORO



La Consulta Informagiovani Lombardia, costituita presso Anci Lombardia dal 2007, si è attivata per la progettazione e l'organizzazione di iniziative che hanno come obiettivo il concreto sostegno alle amministrazioni locali nell'attuazione di politiche dedicate ai giovani, interpretando la competenza in materia di informazione, orientamento, comunicazione e partecipazione. In coerenza con questo approccio, è nata l'idea di promuovere un manuale per la progettazione di servizi di informazione, un quadro di riferimento che consenta di offrire agli attori istituzionali e sociali concrete opportunità di accrescere la propria capacità di intervento.

*a cura di
Maria Carmen Russo*

“L'Informagiovani c'è” è un manuale specificamente rivolto agli Enti locali e ai soggetti del territorio e si propone di:

- affrontare in modo organico il tema degli Informagiovani
- offrire una visione articolata e multidimensionale del concetto di “servizio di informazione dedicato ai giovani” che approfondisca i principali ambiti di intervento e le possibili linee di indirizzo per l'attuazione di politiche locali
- proporre uno strumento di informazione e consultazione, sintetico e accessibile, con l'obiettivo di fornire un supporto conoscitivo e metodologico finalizzato al rafforzamento di interventi locali di politiche per i giovani.
- fornire indicazioni operative e proposte concrete sui principali aspetti ed elementi da considerare nel percorso di costruzione di una proposta progettuale, prevedendo sezioni di approfondimento su tematiche specifiche, offrendo modelli a supporto della progettazione e gestione degli interventi.

LA STRUTTURA

Il Manuale è stato realizzato dalla Consulta Regionale Informagiovani lombarda.

È strutturato in 8 sezioni e comprende la mappatura e l'analisi delle caratteristiche degli sportelli lombardi.

Il manuale è il frutto del lavoro, ma soprattutto della passione, di un gruppo di responsabili e referenti di Informagiovani che, unendo le forze, hanno deciso di trasmettere a soggetti politici e operatori la loro esperienza.

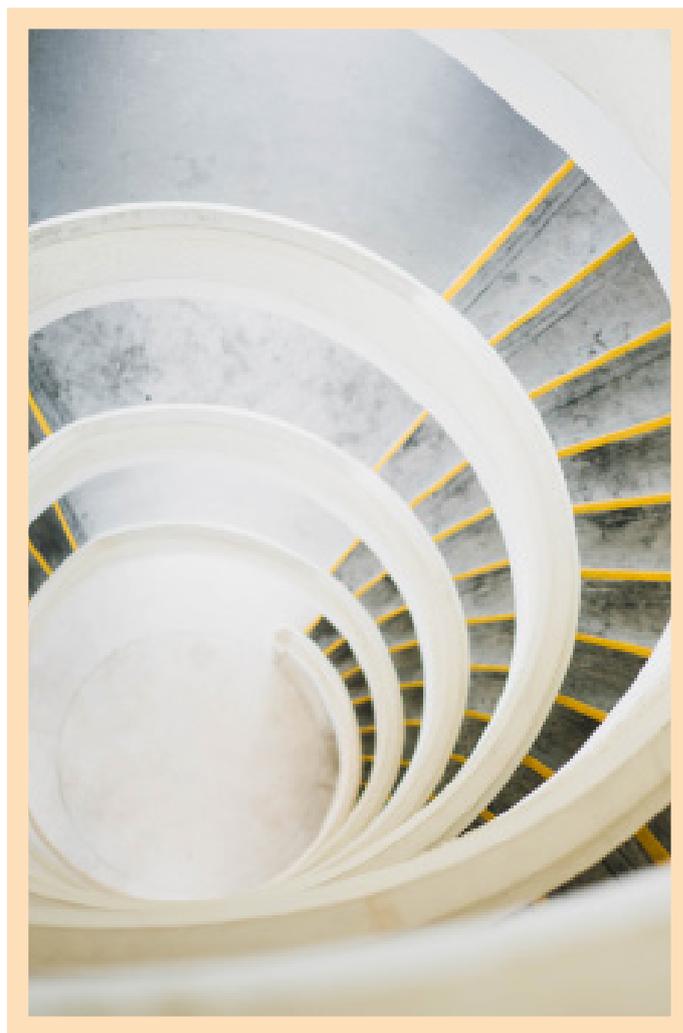
In queste pagine infatti non si trovano solo le buone pratiche per aprire un servizio Informagiovani o le istruzioni per offrire un contributo di qualità alla società nella quale si opera, ma anche il vissuto di chi, da più o meno tempo, mette le proprie competenze a disposizione degli altri.

Gli operatori non solo hanno offerto il loro contributo nella stesura del manuale, ma hanno anche voluto analizzare criticamente il loro lavoro, in modo da offrire risposte sincere e dettagliate sui vari approfondimenti del testo.

Mettersi in gioco, considerare il proprio operato in modo il più possibile oggettivo, confrontarsi con i propri colleghi e individuare i punti di forza e di debolezza del proprio servizio Informagiovani: è questo lo sforzo da fare per offrire un Informagiovani di qualità, teso al miglioramento e in grado di rispondere alle sfide che la contemporaneità ci impone.



go



Gli informagiovani lombardi hanno caratteristiche e competenze molto diverse fra loro ma un denominatore comune: l'interesse per i giovani.

Il confronto costante fra gli operatori è punto di partenza e obiettivo di un buon lavoro di sistema. La socializzazione delle buone prassi, la lettura critica e la condivisione delle risorse culturali e tecniche e del know how, fanno della rete un sistema virtuoso.

In questa logica risulta indispensabile anche la condivisione a livello politico.

Immaginare e progettare indirizzi e strategie regionali significa favorire la connessione e la logica di sistema e di rete. In assenza di una normativa chiara e definita di riferimento, un approccio unitario e socializzato a livello politico attraverso una guida coerente e costante, consentirebbe una strategia forte e concreta, un punto di riferimento a cui guardare e di cui gli operatori oggi, in prima linea sui servizi, sentono forte il bisogno.

PARTIAMO DAI GIOVANI

L'utenza degli Informagiovani è naturalmente e principalmente costituita da adolescenti, giovani e da tutti i soggetti che operano intorno a loro: famiglie, docenti, operatori di settore, istituzioni, mondo del lavoro, ecc..

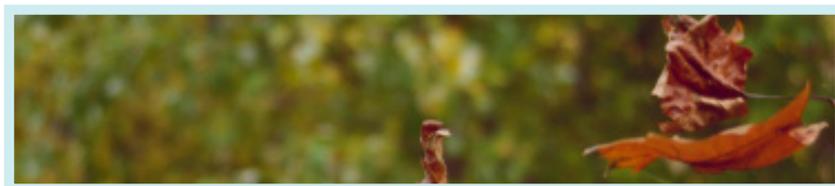
Si tratta di servizi finalizzati a supportare i ragazzi nel prendere decisioni autonomamente e il più possibile consapevoli, aiutandoli a realizzare le loro aspirazioni, nelle modalità che meglio si adattano alle loro abilità, talenti e alle loro possibilità.

Quello dei giovani è un target molto esigente: non si accontentano di trovare una parziale risposta alle richieste, ma ricercano un servizio efficace che possa offrire informazioni complete, verificate, oggettive e aggiornate, chiedono relazione, consulenza, conferma. Si aspettano dispositivi gestionali innovativi e strumenti comunicativi capaci di dialogare attraverso i loro canali con un linguaggio a loro familiare. Per rispondere a tali esigenze, gli Informagiovani hanno sviluppato nel tempo servizi e strumenti dedicati, lavorando su punti di forza che possono essere così riassunti:

1 **Riconoscimento del servizio quale interlocutore naturale**, che permette di avvicinare le istituzioni ai giovani e alle loro famiglie, soddisfacendone così le esigenze di informazione, accompagnamento e orientamento;

2 **Trasversalità dei temi trattati** che consente di spaziare in tutti i campi d'interesse giovanile (dalla scuola alla cultura, dal lavoro al tempo libero e volontariato);

3 **Svolgimento di una pluralità di funzioni a seconda della configurazione specifica del servizio** (informazione, ascolto, orientamento, consulenza, supporto alle iniziative e ai progetti promossi da giovani, facilitazione dei processi d'aggregazione, ecc...).



I giovani tendono al cambiamento

Un servizio che si rivolge ai giovani non può rimanere uguale a se stesso per anni: una delle carte vincenti degli Informagiovani deve essere proprio la capacità di comunicare, di anticipare e comprendere il bisogno informativo e consulenziale specifico o generico del proprio pubblico di riferimento. Per questo è necessario offrire servizi di qualità, attivare strategie di analisi, ascolto e monitoraggio delle idee e delle esigenze, degli stili e delle aspettative dei giovani, conoscere il territorio e soprattutto aggiornarsi costantemente in una prospettiva di long life learning.

INFORMAGIOVANI OGGI CHE SENSO HANNO

Gli Informagiovani sono strumenti delle politiche per e con i giovani del territorio. Non si limitano ad essere soggetti erogatori di informazione, ma progettano e organizzano iniziative di consulenza e orientamento, promuovendo le politiche che, nel loro complesso, aiutano la partecipazione dei giovani alla vita sociale, e li supportano nel processo educativo di crescita.

Sono spazi pubblici dove è possibile trovare informazioni e consulenza su formazione scolastica e professionale, lavoro, cultura e tempo libero, educazione permanente, mobilità e viaggi, vita sociale e volontariato, di stili di vita positivi e sani, sport e diritti, servizio civile nazionale, servizio volontario europeo, ecc.

Nella loro struttura più sofisticata e completa gli Informagiovani sono luoghi di relazione interpersonale privilegiata e di accompagnamento alle scelte; spazio per il superamento del digital divide, snodo territoriale per il lavoro di rete. Hanno capacità informativa rispetto al Sistema Dotale e Garanzia Giovani e, quelli accreditati all'Albo dei Servizi al Lavoro, sono competenti anche nella gestione e realizzazione dei percorsi loro dedicati da Regione Lombardia.

La mission dell'Informagiovani è quella di offrire un'informazione trasversale, che potenzialmente possa soddisfare tutte le necessità conoscitive dei giovani, permettendo loro un migliore inserimento nella vita sociale tramite l'aumento della consapevolezza delle potenzialità individuali supportando percorsi di autonomia, promuovendo opportunità di crescita e di partecipazione.

La visione dell'Informagiovani è quella di avvicinare le istituzioni ai giovani ed alle loro

famiglie in un'azione sempre attenta e coordinata a livello regionale, nazionale ed europeo.

La trasversalità tematica e la capacità di interpretare i giovani come protagonisti del loro processo di scelta e crescita sono peculiarità specifiche e strutturali del sistema Informagiovani. Proprio perché i giovani hanno bisogno di "poter scegliere" e "saper scegliere", assume valore primario la funzione orientativa e consulenziale per far conoscere le diverse opportunità, ma anche per **stimolare a**



*a cura di
Maria Carmen Russo*

maturare competenze di scelta ed essere consapevoli delle transizioni e delle forme di partecipazione alla vita sociale della comunità di appartenenza. Le tipologie di Informagiovani (in Lombardia come nelle altre regioni) sono diversificate e peculiari nei contesti territoriali specifici; tra le varie esperienze è possibile però riconoscerne tratti comuni laddove sono espressione di un chiaro mandato politico-istituzionale e si conviene sul ruolo centrale dei giovani quale risorsa della società.

Gli Informagiovani entrano in relazione con le molteplici forme ed azioni delle politiche per e con i giovani (informazione, comunicazione, orientamento e politiche attive del lavoro, salute, educazione e della scuola, politiche sociali e culturali, volontariato, associazionismo e partecipazione giovanile, ecc.) e agiscono in forma complementare ed integrata con essi, in modo da affrontare insieme la complessità e le incertezze della società attuale.

“L’Informagiovani è un servizio pubblico che promuove l’informazione, l’orientamento e la partecipazione attraverso un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita culturale delle nuove generazioni”.

*Convegno Nazionale
Informagiovani,
Napoli 20 e 21 novembre 2008*



PERCHÈ APRIRE UN INFORMAGIOVANI

Internet e la rete non possono essere considerati strumenti esaustivi e verificati di informazione. All'interno del "caos informativo" della rete, nei siti o attraverso i social, le informazioni rimbalzano proponendo tutto e il contrario di tutto. All'interno di questo maremagnum risulta più che mai necessario fornire ai giovani competenze per poter cercare, selezionare, distinguere e scegliere. Serve fornire ai giovani elementi per leggere in chiave critica e "disincantata" le suggestioni offerte dalla complessità e quantità di informazioni di cui sono bersaglio. Serve affiancarli e guidarli nel loro processo e percorso di crescita e autonomia.

Per questo gli Informagiovani sono servizi attivi, in prima linea di interesse e punto di riferimento riconosciuto dai ragazzi e dalle famiglie.

L'aspetto strategico degli sportelli consiste nella loro capacità di fare rete sul territorio con attori istituzionali, dei settori economico, formativo, del volontariato, del privato sociale e con le famiglie: le sinergie che si innescano tra i numerosi soggetti impegnati nello sviluppo delle progettualità e dei servizi, costituisce un elemento fondamentale per permettere la realizzazione e il mantenimento di interventi condivisi negli obiettivi e dedicati ai giovani.

Le strategie di rete messe in atto hanno l'obiettivo di:

- 1 Promuovere un sistema di azioni** coerenti, flessibili ed integrate, in grado di rispondere alle diverse esigenze del target giovanile, attraverso progetti e percorsi personalizzati.
- 2 Sperimentare metodologie** ed azioni di "prossimità" in grado di facilitare l'accesso ai servizi territoriali e di progetto, coinvolgendo i giovani in percorsi personalizzati.
- 3 Rendere fruibili le risorse** espresse dal territorio, unendole in un unico sistema di servizi, spazi, competenze.
- 4 Costruire progetti** in sinergie con gli stakeholders.
- 5 Potenziare e valorizzare le risorse della comunità.**



Le funzioni e i compiti di cui si deve occupare l'Informagiovani sono vari, complessi e articolati

Informazione, intesa come azione complessa che va dalla ricerca alla documentazione dei dati: per questo è necessario conoscere il territorio, le caratteristiche della propria utenza, i bisogni espressi e non, le aspettative, il contesto generale; infine è necessario puntare su valorizzazione e connessione.

Comunicazione e promozione delle attività e dei servizi, così da renderli sempre più visibili sul territorio, sia fisicamente che virtualmente attraverso i canali e i linguaggi dedicati ai singoli target di riferimento.

Sviluppo dell'autonomia e stimolo alla capacità critica, della cittadinanza attiva dei giovani, della partecipazione, dell'inclusione sociale, sostegno alla realizzazione dei diritti di cittadinanza dei giovani, in termini di autonomia (lavoro, formazione, casa, salute e mobilità), di accesso alle risorse sociali e politiche della comunità

Attività educativa, intesa come azione di orientamento

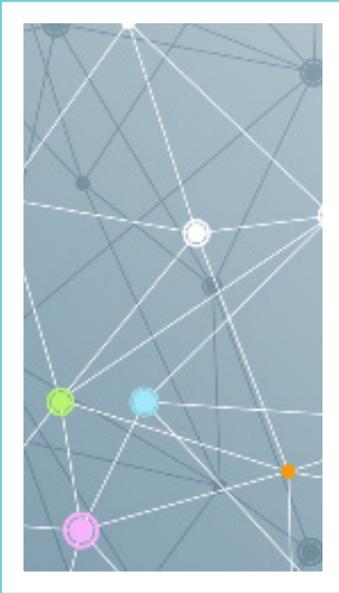
e accompagnamento alle scelte e all'autonomia.

Attenzione all'aspetto sociale, attraverso l'individuazione delle situazioni critiche e di disagio giovanile per generare indicazioni utili da trasmettere a livello politico.

Orientamento, complesso di iniziative specialistiche nell'ambito formativo e professionale di supporto ai ragazzi e alle famiglie nonché alle persone in cerca di lavoro.

Relazione, attraverso l'accoglienza e l'ascolto nell'ottica della personalizzazione dei percorsi anche consulenziali.

Creazione di reti, attraverso la costruzione di sinergie sempre più vaste ed efficaci per condividere e gestire risorse, informazioni, strategie, obiettivi, buone pratiche di lavoro, criticità e punti di forza del territorio, dei soggetti e degli strumenti.



LA CONSULTA

Opportunità e risorse

La realtà della rete regionale degli sportelli IG è ancora caratterizzata da una notevole pluralità a livello qualitativo e di impostazione in merito alle funzioni, agli strumenti e ai mandati dei singoli Informagiovani.

L'organizzazione della rete a livello regionale rappresenta un obiettivo importante sia per quanto concerne gli aspetti di collegamento tra gli Informagiovani che per quanto riguarda la relazione con gli altri settori, servizi e organi politici.

La presenza di una rete strutturata, coordinata e riconosciuta ha l'obiettivo di garantire a tutti gli sportelli la possibilità di agire sulle piattaforme (ad esempio Banche Dati, Sito, ecc.) e di usufruire di momenti di formazione e consulenza finalizzati a ridurre il gap che esiste fra i vari servizi di eccellenza e quelli che resistono nonostante le difficoltà economiche dei comuni.

Obiettivi comuni

Riconoscere e valorizzare i servizi informativi per i giovani diffusi sul territorio lombardo e mappare costantemente gli sportelli.



Sostenere e valorizzare tutti i centri, i punti informativi piccoli e grandi.

Amplificare l'offerta informativa di qualità a tutti i territori lombardi.

Offrire servizi di qualità attraverso l'aggiornamento e l'accrescimento costante delle competenze degli operatori.

Sviluppare aree "chiave" e specialistiche.

Accedere in rete ai finanziamenti nazionali e regionali.

Realizzare azioni di implementazione dei sistemi informativi attuando economie di scala.

Entrare in collegamento con una rete informativa europea.



INFORMAGIOVANI UN' ESPERIENZA CHE NASCE DA LONTANO

PREMESSA

Le prime esperienze in Europa di strutture di carattere informativo dedicate ai giovani si hanno negli anni '60: a stimolarne la nascita è la necessità di raccogliere e raccordare le informazioni rendendole raggiungibili e fruibili, di fornire indicazioni e strumenti per facilitare l'inserimento in una società che, attraverso un cambio di approccio, li voleva considerare protagonisti coinvolgendoli nei processi decisionali. Attraverso esperienze diversificate si coglie quindi nell'investimento sui giovani un fattore strategico e di sviluppo.

Nel corso degli anni, gli Informagiovani assumono un carattere più strutturato, attento alle esigenze e ai cambiamenti sociali e culturali. Anche gli strumenti e le modalità informative si trasformano in base all'evoluzione dei mezzi a disposizione, passando da archivi cartacei molto artigianali a supporti informatici prima in remoto e poi online.

L'evoluzione delle tecnologie oltre a permettere una maggiore e migliore circolazione delle informazioni, ha agevolato il dialogo fra i servizi favorendo la condivisione dei modelli con l'obiettivo di definire correttamente principi di qualità delle strutture, dei contenuti informativi e della professionalità degli operatori.

L'avvento di internet segna un punto di svolta per gli Informagiovani: le informazioni sono alla portata di tutti e alcuni addetti ai lavori iniziano a pensare che i servizi siano ormai superati, provocando un acceso dibattito fra gli operatori e i decisori politici.

I primi anni di "entusiasmo da rete" portarono molti decisori politici a convincersi che gli Informagiovani erano da considerare come "una pratica" da archiviare, e si è assistito ad un periodo in cui molti servizi, soprattutto quelli meno strutturati hanno chiuso i battenti. Una attenta analisi del fenomeno e degli esiti portò ben presto a riconsiderare le posizioni. La rete viene identificata come un contenitore di moltissime informazioni, ma non sufficienti a garantirne attendibilità, connessione e lettura critica. L'avvento di internet prima e i mutamenti sociali ed economici che hanno caratterizzato gli ultimi 10 anni hanno imposto agli Informagiovani una analisi critica dei servizi e del loro posizionamento come **POLITICHE PER I GIOVANI**, della struttura, della funzione, degli ambiti di competenza, degli strumenti, dei linguaggi e delle strategie. Non è più possibile rincorrere, ma è necessario anticipare bisogni, attese, desiderata, lavorando e mantenendo sempre lo sguardo puntato sul target, sulle dinamiche, sulle politiche, sull'innovazione e sulle evoluzioni. Relazione, dialogo, consulenze, accompagnamento e autonomia sono le nuove parole chiave su cui gli Informagiovani sono chiamati a ripensare i loro servizi e la loro azione, il loro rapporto con i giovani e la comunità educante.

STORIA

Di seguito si riporta un excursus in cui è possibile individuare le tappe fondamentali della storia degli Informagiovani.

INFORMAGIOVANI IN EUROPA

I primi paesi europei a creare strutture di informazione per i giovani - seppur su modelli differenti - sono, sul finire degli negli anni 60', il Belgio e la Francia. E' proprio in un quartiere periferico di Bruxelles che sorge il primo Centro di Informazione con lo scopo di offrire ai figli degli emigrati concrete possibilità per ambientarsi e inserirsi in una realtà a loro estranea.

In seguito, sempre in Belgio, vengono realizzate da varie organizzazioni giovanili caratterizzate da forte impronta politica, strutture di informazione supportate da un significativo attivismo a livello sociale, politico, giuridico ecc...

Caratteristica comune di questo tipo di realtà è l'ambiente extra-istituzionale di provenienza, origine che ha conferito all'esperienza belga un'impronta decisamente marcata sul versante sociale.

In Francia l'idea di Centro d'Informazione si ritrova

invece per la prima volta nel "libro bianco" sulla condizione giovanile elaborato nel 1967 da un gruppo di esperti su commissione del Governo Francese. In questo documento si sottolinea che il Centro d'Informazione deve facilitare l'accesso dei giovani alle strutture e ai servizi tradizionali, ingresso divenuto sempre più difficile, segno evidente del disagio sentito dalle nuove generazioni nella scuola, nel lavoro, nella vita sociale.

L'intervento francese rappresenta la prima rete di centri coordinata a livello nazionale, voluta e finanziata dal governo centrale e affidata a una associazione nazionale per la realizzazione tecnica.

L'importanza dell'esperienza francese si concretizza nella sistematicità con cui vengono - per la prima volta - analizzati precisi problemi metodologici e organizzativi al fine di creare una struttura informativa garantita da criteri di scien-

tificità e da un'azione efficace e funzionale.

E' possibile affermare che l'esperienza francese sia stata quella che ha inventato e creato la struttura organizzativa di base per la gestione di un servizio di informazione rivolto ai giovani, generando un modello di riferimento fondamentale per tutte le esperienze successive nell'intera Europa.

Nei decenni successivi, i Centri di Informazione rivolti ai giovani si affermano e diffondono enormemente anche negli altri paesi della Comunità Europea, strutturandosi in maniera differente secondo i diversi livelli di organizzazione politico-istituzionale esistenti e costituendo reti nazionali con caratteristiche organizzative e programmatiche anche molto differenti tra loro.

I servizi possono essere distinti in due macrotipologie:

1. Sistemi informativi statali su base locale-nazionale, gestiti e coordinati da specifiche strutture;
2. Sistemi informativi autonomisti, municipalisti, nati in Belgio, Gran Bretagna, Germania, Italia, strutturati dal basso (botton-up) a livello locale, con funzioni diversificate a seconda dei bacini territoriali e dei potenziali utenti; questi sistemi assumono standard e forme di coordinamento comuni man mano che si moltiplicano.

I Centri di informazione rivolti ai giovani o Informagiovani sono presenti in 20 Paesi, in massima parte dell'Europa occidentale e centrale. Si contano circa 3000 servizi.

1984

In preparazione dell'anno Internazionale della Gioventù, si costituisce a Parigi presso il CIDJ (<http://www.cidj.com/>), su richiesta della CEE e del Governo Francese, un comitato organizzativo degli Informagiovani composto da funzionari e operatori di dieci paesi, tra cui l'Italia.

1985

A Strasburgo, in occasione dell'anno della Gioventù, si tiene la Prima Conferenza Europea dei Ministri per la Gioventù da cui emerge l'esigenza 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 dati nazionali e di creare una rete europea di tali banche...".

1986

In seguito a quanto stabilito a Strasburgo, si costituisce l'Associazione europea per l'informazione e la consulenza dei giovani denominata ERYICA. ERYICA, a cui aderiscono tutti i coordinamenti nazionali di riferimento per gli Informagiovani (quindi anche l'Italia), si struttura quale associazione non governativa e senza fini di lucro, riconosciuta dalla Comunità Europea, e si pone come obiettivo primario quello di promuovere la cooperazione europea in materia di informazione

e orientamento ai giovani. ERYICA opera a tutt'oggi per lo sviluppo e la qualificazione dei centri Informagiovani, per la formazione professionale degli operatori, per la creazione di banche dati, di sistemi informativi comuni tra i diversi paesi europei e altri strumenti d'informazione che favoriscano gli scambi e la mobilità dei giovani.

ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency)

L'impegno di ERYICA è rivolto principalmente in quattro direzioni:

1. rappresentanza e coordinamento come federazione europea dei coordinamenti nazionali delle strutture di informazione e di consulenza, anche in riferimento allo specifico intervento nel campo della informazione giovanile della CEE.
2. agenzia settoriale di servizi nell'area tecnica per la diffusione di strumenti e tecnologie informative.
3. formazione professionale, luogo di incontro e confronto degli operatori e le strutture operanti sul campo.
4. allargamento delle relazioni a strutture di coordinamento di servizi di informazione per i giovani e di consulenza presenti in aree extraeuropee (Africa del nord, America del sud).

1988

Si svolge il secondo colloquio delle strutture di informazione e di consulenza: esso rappresenta un'occasione di confronto tra le politiche comunitarie in campo giovanile, grazie alla presenza di rappresentanti politici, di tecnici e di operatori.

Ad Oslo si tiene la seconda conferenza europea dei Ministri della Gioventù.

1989

Viene pubblicato il contributo alla elaborazione del primo studio sul diritto dei giovani all'informazione edito dal CIDJ, in occasione del proprio ventennale, nel quadro delle celebrazioni del bicentenario della Rivoluzione Francese.

1990

Viene adottata la RACCOMANDAZIONE N. 7 del Comitato dei Ministri degli Stati Membri del Consiglio d'Europa, in materia di informazione e di consulenza per i giovani, e il memorandum su "I giovani nella Comunità Europea" che per la prima volta affronta il tema dell'informazione giovanile.

1991

Si tiene a Rotterdam il terzo colloquio europeo che riserva una particolare attenzione alla situazione del settore in Europa centrale e orientale con la presenza, per la prima volta, di una delegazione dell'ex URSS e di un rappresentante delle strutture informative dell'America Latina.

Il Comitato esecutivo di ERYICA approva il piano '92/'94, che prevede la promozione dello sviluppo qualitativo del settore (ricerca, analisi dei bisogni del pubblico giovanile, deontologia professionale, progetti innovativi) e la produzione di servizi per la rete europea delle strutture di informazione e di consulenza per i giovani in diversi campi: progettazione formativa, scambi di operatori, strumenti di informazione, programmi comunitari, guide.

1993

ERYICA elabora la **CARTA EUROPEA PER L'INFORMAZIONE ALLA GIOVENTU'**, adottata a Bratislava (Slovacchia) il 3/12/1993 dalla Quarta Assemblea Generale per l'Informazione e la Consulenza per la Gioventù.

1997

Come conseguenza dello sviluppo nel campo dell'informazione ai giovani il Consiglio d'Europa decide di rafforzare il suo impegno sulla questione dell'informazione e la consulenza ai giovani in Europa. L'approccio specifico del Consiglio d'Europa è caratterizzata dalla consapevolezza delle informazioni come diritto delle persone (come definito nella Convenzione di salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali in generale e nella Convenzione sui diritti del fanciullo in particolare), così come l'intuizione che i giovani sono un target particolarmente vulnerabile.

Più tardi il concetto di informazione ai giovani ha dovuto affrontare un grande cambiamento: quando Internet è diventato una fonte di informazioni per tutti i bisogni dei ragazzi sono variati di conseguenza.

2004

ERYICA adotta la Carta europea della gioventù revisionata e ridefinisce i ruoli e i compiti dei servizi informativi per i giovani incentrati sull'orientamento e sulla consulenza.

2009

Nel corso della 20° Assemblea Generale di ERYICA (Rotterdam, Paesi Bassi, 05/12/2009): viene approvato il documento "Principi per l'informazione giovanile online", che riconosce come Internet sia una «potente fonte d'informazione e comunicazione e sia parte integrante dell'ambiente sociale giovanile», nello stesso tempo ne sottolinea l'incompletezza, richiamando i principi della Carta europea dell'informazione giovanile.

Nel 2009 ERYICA propone anche un "kit" per i decisori e le organizzazioni non governative che lavorano nel campo dell'informazione ai giovani, e presenta linee guida e modalità di gestione: i centri Informagiovani hanno compreso negli anni passati che garantire un facile accesso ai servizi non è più sufficiente per raggiungere tutti i giovani e rispondere alle loro esigenze.

Quindi l'evoluzione in tutta Europa è rappresentata dal concetto che è necessario incontrare i giovani nei loro luoghi di aggregazione reali o virtuali che siano, per coinvolgerli direttamente nella diffusione delle informazioni.

Internet sia una «potente fonte d'informazione e comunicazione e sia parte



integrante dell'ambiente sociale giovanile», nello stesso tempo ne sottolinea l'incompletezza, richiamando i principi della Carta europea dell'informazione giovanile.

Nel 2009 ERYICA propone anche un "kit" per i decisori e le organizzazioni non governative che lavorano nel campo dell'informazione ai giovani, e presenta linee guida e modalità di gestione: i centri Informagiovani hanno compreso negli anni passati che garantire un facile accesso ai servizi non è più sufficiente per raggiungere tutti i giovani e rispondere alle loro esigenze.

Quindi l'evoluzione in tutta Europa è rappresentata dal concetto che è necessario incontrare i giovani nei loro luoghi di aggregazione reali o virtuali che siano, per coinvolgerli direttamente nella diffusione delle informazioni.

2010

In occasione della riunione dei Delegati dei Ministri viene approvata la Raccomandazione CM/Rec (2010) 8 del Comitato dei Ministri agli Stati membri su informazione dei giovani (Adottata dal Comitato dei Ministri il 16 giugno 2010) che prevede di:

- consolidare e sviluppare i servizi di informazione e di consulenza;

- promuovere e rafforzare il carattere omnicomprensivo e multi-agency dei servizi di informazione e supporto ai giovani, per supportare i servizi specializzati a loro rivolti;
- garantire che i giovani abbiano accesso e beneficino di informazioni, adattando le molteplici forme e canali di comunicazione dedicati alle esigenze di tutti a livello locale, regionale, nazionale ed europeo;
- nello sviluppo di politiche per i giovani, prendere in considerazione le esigenze informative in continua evoluzione;
- favorire lo sviluppo di nuovi metodi di lavoro, approcci diversi e innovativi per utilizzare le nuove forme di comunicazione;
- incoraggiare la partecipazione dei giovani nello sviluppo dei contenuti informativi e degli strumenti;
- promuovere l'acquisizione di competenze da parte dei giovani in materia di gestione dei dati, tenendo presente che l'alfabetizzazione informativa dovrebbe essere parte di educazione non formale, informale e formale, i giovani dovrebbero imparare un approccio critico e indipendente e dovrebbero essere in grado di creare, produrre e diffondere contenuti informativi in modo responsabile;
- aumentare la conoscenza

volezza tra i giovani per quanto riguarda i rischi che corrono come consumatori e creatori di contenuti online;

- aumentare la consapevolezza dei giovani per quanto riguarda la diffusione dei propri dati personali nelle comunità sociali online;
- riconoscere la necessità di standard di qualità per i servizi di informazione dedicati ai giovani;
- aumentare il livello di consapevolezza e di formazione del personale dedicato all'attività di informazione dei giovani, di promuovere scambi di esperienze e prassi;
- favorire l'accesso all'informazione dei giovani svantaggiati, compresi quelli con disabilità.

2012

In un quadro generale in costante evoluzione, ERYICA e il Consiglio d'Europa lanciano la campagna "Information

Right Now!": il focus non è solo sulla ricerca e la diffusione dell'informazione, ma sempre di più sulla modalità di trasmettere le competenze chiave utili ai giovani nella società moderna, sulla base di criteri di qualità definiti.

2013

Simposio sul ruolo dell'informazione e del counselling come strumenti di inclusione sociale dei giovani e accesso ai loro diritti (Zagabria, Croazia).

L'incontro è stato organizzato dal partenariato giovanile UE-COE, dal Ministero delle Politiche Sociali e Gioventù della Croazia, ERYICA e Salto RC SEE (Politiche giovanili di Cooperazione nel Sud-Est europeo) e rivolto a coloro che sono coinvolti nel settore dell'informazione giovanile: professionisti, ricercatori e operatori del settore, rappresentanti di enti che coordinano strutture nazionali e regionali, operatori che intendono avviare servizi di diffusione dati e counselling in aree non ancora coperte, organizzazioni e giovani coinvolti in attività di informazione.

L'incontro ha messo in evidenza il modo con il quale i governi, in partenariato con altri gruppi di interesse, possano migliorare il proprio raggio d'azione ed estendere le reti di sostegno all'informazione e al counselling rivolte ai giovani.



L'ESPERIENZA ITALIANA

La diffusione degli Informagiovani in Italia prende il via dall'opportunità offerta dal Ministero degli Interni che - negli anni '70 - promuove scambi bilaterali per permettere la conoscenza di iniziative europee a favore dei giovani: tali esperienze costituiscono lo stimolo alla nascita dei primi Informagiovani nel nostro paese.

Proprio in questi anni si sperimenta a Brescia un servizio per i giovani che privilegia i settori relativi ai concorsi, alla scuola e al volontariato.

Dal 1968 alla fine degli anni '70

E' una data "confine" per i giovani: le politiche a favore dell'inserimento sociale e lavorativo delle giovani

generazioni in Europa vengono adottate a partire dagli anni '60.

In Italia la Commissione Moro nella primavera del '68 elabora un progetto articolato e organico per coordinare - a livello centrale - i diversi interventi a favore dei giovani e prevede anche l'istituzione di un apposito Ministero della Gioventù. La proposta, però, cade nel vuoto; tra le cause principali, lo scoppio della contestazione giovanile nello stesso anno.

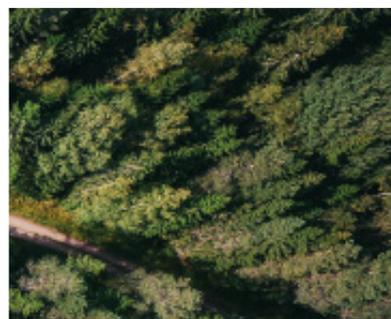
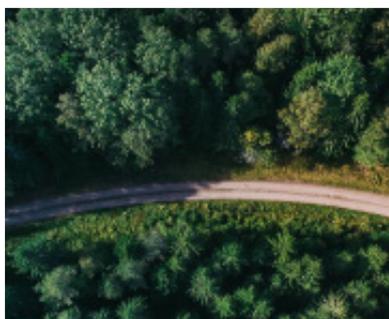
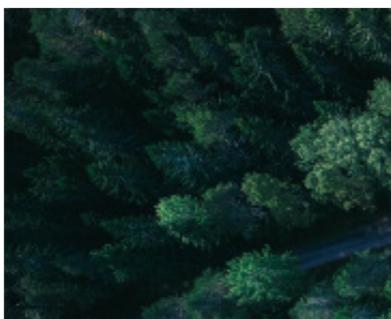
Le tensioni sociali che vedono i giovani come protagonisti non si attenuano nemmeno negli anni successivi. Sono anni difficili, segnati dal terrorismo, da episodi di violenza urbana, da conflitti sociali; affiora e si diffonde sempre di più il fenomeno della tossicodipendenza.

Vengono fatti molteplici tentativi per far decollare una politica centrale a favore dei giovani, senza successo e di conseguenza,

nei primi anni '70, viene accantonata la proposta di creare un dipartimento delle politiche giovanili.

Gli anni '80

Negli anni '80 nascono e si moltiplicano gli interventi di politica giovanile per iniziativa delle autonomie locali a seguito del processo di decentramento di attribuzioni alle regioni e da queste alle province e ai comuni. All'inizio del decennio sono inaugurati gli Informagiovani di Torino, Bologna, Firenze, Milano, Reggio Emilia e Forlì: il ruolo anticipatore di queste amministrazioni non è solo rappresentato dalla proposta innovatrice (mutuata dalle esperienze europee), ma anche dalla scelta istituzionale, che è quella di promuovere dei "Progetti Giovani".



Mossi e stimolati da una legislazione che disciplina il trasferimento delle funzioni a livello locale, hanno così origine i “Progetti Giovani”, iniziative promosse dagli enti locali in cui l’istituzione si fa referente e garante per una serie di aziende collocate in una visione sistematica e coerente, nel tentativo di rispondere ai bisogni emergenti.

Nella seconda metà degli anni ‘80 gli interventi si diffondono enormemente, ma sempre su base locale e spontanea. Gli elementi e i fattori che concorrono congiuntamente a frenare il potenziale dell’iniziativa locale sono numerosi e ascrivibili alla carenza di una programmazione integrata, alla scarsità delle risorse e ai forti vincoli finanziari posti all’autonomia locale, alla presenza limitata nella pubblica amministrazione di una cultura della progettualità. Pertanto le iniziative più significative sono proposte e realizzate sulla base di un forte volontarismo politico e personale.

Alla fine del decennio, a livello centrale dello stato e delle regioni, si comincia ad affrontare il problema del coordinamento e dell’integrazione delle diverse strutture di informazione e di orientamento.

1985

Il 1985 viene proclamato ANNO INTERNAZIONALE DELLA GIOVENTÙ: in questa occasione sono creati 5 gruppi di lavoro, presso vari ministeri; uno, in particolare, presso il Ministero dell’Interno, si occupa della prevenzione del disagio e del recupero sociale dei giovani a rischio. Il lavoro di questo gruppo si sviluppa in due direzioni: da un lato si dedica all’approfondimento e alla conoscenza del complesso di problemi inerenti la realtà giovanile, dall’altro svolge un’azione tesa a promuovere gli interventi per la prevenzione del disagio giovanile a tutti i livelli, considerando tutti i soggetti interessati del pubblico e del privato sociale.

L’ANNO INTERNAZIONALE DELLA GIOVENTÙ segna, di fatto, un momento di svolta per quanto riguarda lo sviluppo degli Informagiovani in Italia.

Nel corso del convegno ANCI – che si tiene a Vicenza – viene elaborata la Costituzione del Coordinamento Nazionale del Sistema Informativo Giovanile (CNSIG).

Il documento conclusivo delle attività e iniziative nazionali fissa 5 aree di intervento principali attorno alle quali costruire una politica per i giovani.

Le aree identificate sono le seguenti:

- l’informazione, l’orientamento e la consulenza;
- la scolarizzazione e la formazione professionale;
- l’ingresso nel mercato del lavoro, occupazione e imprenditoria;
- la salute e la prevenzione delle tossicodipendenze;
- la cultura, la creatività, il tempo libero, la mobilità.

Viene inoltre ribadita la necessità di coinvolgere direttamente i giovani già nelle attività di progettazione ed elaborazione delle politiche locali a loro rivolte, attraverso l’istituzione di Forum e Consulte Giovanili.

Queste indicazioni condizionano fortemente lo sviluppo delle politiche per i giovani e degli Informagiovani, in particolare negli anni successivi, in quanto: da un lato sono il risultato di riflessioni e considerazioni già avviate dai vari operatori ed amministratori; dall’altro perché sostenute da varie forme di collaborazione tra le diverse realtà, tra cui la prima struttura di coordinamento degli Informagiovani.

Una delle ragioni del successo è il progressivo affermarsi, nella pubblica amministrazione, del concetto di servizio rivolto alle persone, di canale comunicativo tra istituzioni e cittadini. Alla base di questo concetto di “ponte comunicativo” sta il principio di pari dignità garantito da un buon servizio pubblico, conseguente al riconoscimento

dell'esistenza di un problema e la predisposizione di strumenti che permettano alle persone, in totale autonomia, di farvi fronte.

1986

In questo anno si tengono a Roma due importanti momenti di incontro e confronto:

- il seminario "Centri Informagiovani: quale futuro?", da cui nasce il **DECALOGO DEI CENTRI INFORMAGIOVANI** per una modellistica dei CIG, uno strumento per una prima omologazione delle strutture di informazione ai giovani;
- il secondo seminario europeo sull'innovazione tecnologica nel settore che lancia il progetto di una rete europea di banche dati per i giovani.

1987

L'Italia aderisce formalmente ad ERYICA (Associazione europea per l'informazione e la consulenza dei giovani) nel 1987. L'organismo italiano che fa parte di ERYICA fino al dicembre 1995 - quando conclude la propria

attività - è il CNSIG - Consiglio Nazionale Servizi Informagiovani, organismo istituito presso la Direzione Generale Servizi Civili del Ministero dell'Interno, a seguito della prima conferenza nazionale, con il compito di promuovere e coordinare lo sviluppo degli Informagiovani in Italia.

Infatti, in questo stesso anno, si tiene a Roma la I Conferenza Nazionale Informagiovani, nel corso della quale sono individuate e definite le molteplici contraddizioni di ordine tecnico e politico presenti nel settore: concorrenza, sovrapposizione tra i diversi servizi, grave squilibrio nella distribuzione geografica a scapito del centro e del sud d'Italia.

Molteplici ed articolati sono gli interventi da parte degli organismi di rappresentanza dei Comuni e delle Province (ANCI e UPI) in riferimento alle tematiche legate ai servizi di informazione rivolti ai giovani.

Durante il seminario organizzato a Terni dal titolo "Le Province e i giovani", ad esempio, viene redatto un protocollo d'intesa ANCI-UPI per le politiche giovanili con particolare riferimento alle strutture di informazione.

Nel 1988 a Trieste viene

organizzato il convegno UPI, durante il quale si vara il progetto pilota "agenzie giovani" a livello nazionale su sistemi di aree provinciali.

Durante l'assemblea degli Informagiovani a Roma (maggio '88) il coordinamento dei CIG viene denominato CISIG (Comitato Italiano Strutture Informagiovani) ed entrano a far parte del CISIG anche le strutture per l'orientamento professionale.

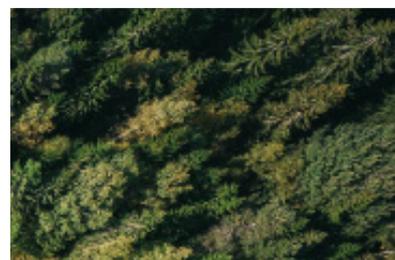
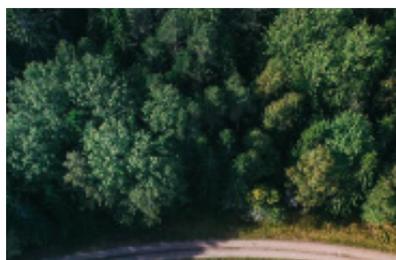
A Salsomaggiore l'ANCI organizza il convegno in cui è proposto il progetto "network giovani" per la costituzione di reti nazionali nei settori delle politiche culturali (teatro, musica...).

Nel novembre dello stesso anno, a Milano, si svolge il secondo seminario nazionale degli Informagiovani, in preparazione della seconda conferenza nazionale sull'integrazione e sulla cooperazione tra le strutture informative.

A livello europeo, nasce l'ufficio di presidenza di ERYICA: la presidenza è affidata alla Francia e la vice-presidenza all'Italia.



L'ESPERIENZA
ITALIANA



1989

Nel gennaio 1989, il CISIG viene formalizzato con decreto del Ministero dell'Interno. Viene firmato un protocollo di intesa tra il Ministero del Lavoro, ANCI, UPI, UNICEM (unione nazionale comunità ed enti montani) ai fini della costituzione di una rete integrata di servizi nel campo dell'informazione e della consulenza orientativa per favorire l'inserimento sociale e professionale.

1990

Nel 1990, con la II Conferenza Nazionale degli Informagiovani tenutasi a Palermo, il coordinamento assume una forma definitiva, basata sul criterio della rappresentatività regionale: si propone quindi la creazione di un sistema informativo integrato su base nazionale, locale e regionale del servizio al centro e al sud.

Il coordinamento nazionale, infatti, avrebbe dovuto strutturarsi in coordinamenti regionali che esprimessero un proprio rappresentante nella struttura nazionale. L'esigenza di istituire livelli territoriali di coordinamento nasce dalla necessità di gestire il forte sviluppo del servizio in modo adeguato alle diverse realtà ed esigenze locali.

La regionalizzazione del coordinamento ha rappresentato l'elemento funzionale rispetto all'esigenza di coinvolgere le diverse Regioni nelle respon-

sabilità dello sviluppo della funzione, della rete degli Informagiovani.

Il progetto di sviluppo del coordinamento nazionale e dei coordinamenti regionali è quello di attivare in ogni Regione leggi che regolamentassero e finanziassero in modo omogeneo queste strutture, favorendo al contempo il formarsi di reti integrate dei servizi. Si prefigura così una riorganizzazione del CISIG.

L'UPI elabora il "progetto Teseo" per un sistema di informazione e comunicazione da realizzare mediante una rete di agenzie provinciali e un'agenzia nazionale di servizi per le istituzioni locali.

1991

Venendo incontro alle sempre maggiori richieste di formazione e aggiornamento degli Operatori dei servizi di informazione ai giovani quale momento importante di condivisione e di qualificazione, si organizza a Ravenna nel 1991 il primo corso di aggiornamento per i responsabili delle strutture di informazione con l'obiettivo di porre le basi per qualificare maggiormente i servizi. L'esecutivo del CISIG dà l'avvio alla fase dei progetti attraverso la programmazione di iniziative di rilevanza nazionale.

1992

Nel gennaio di questo anno si rinnova il CISIG: per ogni

Regione si individua un servizio Informagiovani quale referente; inoltre, attraverso il decreto 21/01/1992 del Ministero dell'Interno, si decide quale direzione perseguire: quella di creare un sistema informativo giovanile nazionale integrato su base regionale e allineato a livello europeo.

1993

La terza conferenza nazionale degli Informagiovani si tiene nell'ottobre 1993 a Modena, tema dell'incontro: "PRINCIPI DI QUALITÀ NELLA PROGETTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI".

Alla conferenza partecipano operatori, assessori dei vari Comuni italiani e responsabili degli Informagiovani, attori impegnati nel tentativo di individuare eventuali linee di evoluzione e di sviluppo per le strutture. Sempre nello stesso anno, la Provincia di Milano istituisce l'Osmeg (osservatorio metropolitano giovani), primo centro organizzato sulla base di banche dati informatizzate.

1996

La Provincia di Milano costituisce il Coordinamento Provinciale Informagiovani, mettendo in rete sportelli della provincia di Milano e di alcuni territori limitrofi.

Il 26/27/28 novembre 1996 a Torino si tiene la IV Con-

ferenza Nazionale Informagiovani sul tema: “Le politiche giovanili verso il Duemila”.

Quest’anno è da ricordare per il passaggio delle competenze relative al mondo giovanile dal Ministero dell’Interno al Dipartimento degli Affari Sociali, passaggio che comporta lo scioglimento del Coordinamento Nazionale Informagiovani, mai più ricostituito.

L’assenza del coordinamento nazionale ufficiale crea un vuoto di riferimenti e di confronto sia a livello nazionale che europeo, vuoto che si cerca di riempire con azioni di tipo volontaristico da parte di centri e operatori al fine di mantenere vive opportunità di scambio (organizzazione di momenti assembleari a carattere nazionale e regionale, realizzazione di mailing list) nell’attesa di poter ricostituire il Coordinamento Nazionale Informagiovani.

1998

L’assemblea nazionale degli Informagiovani (18/12/98) propone di ricostituire il Coordinamento Nazionale con compiti di rappresentanza della rete dei servizi. L’obiettivo è quello di ri-

costituire il Coordinamento su iniziativa e presso il Ministero Affari Sociali, anche alla luce della ipotesi di proposta di legge sui giovani ad iniziativa della Ministra Livia Turco e della proposta di legge per la Costituzione del Coordinamento Nazionale Informagiovani, presentata dall’On. Piero Ruzante.

Entrambi i provvedimenti però non hanno l’approvazione e rimangono gli ultimi tentativi legislativi di carattere nazionale.

Per colmare il vuoto che si è venuto a creare il Comune di Modena tenta di promuovere un’Associazione che raggruppasse e coordinasse gli Informagiovani italiani e gli Operatori impegnati nell’attività di informazione ai giovani; l’iniziativa, denominata R.Ing, è di fatto un’Associazione che nasce dalla volontà di:

- mettere in rete gli Informagiovani;
- proporre e favorire momenti di incontro e formazione;
- raccordare le realtà italiane a quelle europee;
- indicare standard qualitativi;
- progettare nuovi interventi e iniziative sperimentali;
- definire le figure profes-

sionali, ecc.

R.Ing, anche se articolata in un Coordinamento Nazionale e in un Forum degli Operatori professionali, non raggiunge gli obiettivi prefissati.

L’Assemblea degli Informagiovani individua infatti, quale forma transitoria, lo strumento del Protocollo d’Intesa tra enti quale modalità amministrativa per costituire un coordinamento nazionale composto da almeno un rappresentante nominato dai servizi attivi in ogni Regione Italiana; l’Assemblea degli Informagiovani propone che la segreteria organizzativa e amministrativa del Coordinamento Nazionale Informagiovani abbia sede presso il Comune di Modena con il compito di gestire la contabilità relativa al funzionamento e alle iniziative assunte dal Coordinamento stesso.

2000

Nel Giugno 2000 si inaugura la Rete Informagiovani di Roma e durante questo incontro l’ANCI si rende disponibile ad ospitare al proprio interno un Coordinamento Nazionale Informagiovani.

Nell’Ottobre dello stesso



L’ESPERIENZA
ITALIANA

anno - dopo un silenzio durato ben 4 anni, sull'onda della Riforma relativa al mercato del lavoro ed in particolare delle deleghe attribuite alle Province rispetto ai servizi - l'Agenzia Servizi Informagiovani di Cremona organizza e promuove in collaborazione con il Consorzio IN&CO la V Conferenza Nazionale Informagiovani, dando a questa una rinnovata struttura fatta di momenti assembleari e work shop specialistici.

Nello stesso mese è organizzato un incontro presso la sede nazionale dell'ANCI dei referenti degli Informagiovani e Politiche Giovanili presenti sul territorio nazionale nei capoluoghi di provincia. L'incontro concepisce la designazione di un tavolo di lavoro a cui viene affidato il compito di elaborare una proposta per la costituzione di un coordinamento nazionale.

Il tavolo di lavoro è individuato dai responsabili dell'ANCI seguendo la logica della rappresentanza nazionale nord - centro - sud andando ad individuare le realtà più significative: Informagiovani di Torino, Informagiovani di Cremona, Informagiovani di Modena, Informagiovani di Roma, Informagiovani di Bari.

Nell'ambito dell'iniziativa organizzata nel novembre 2000 dall'amministrazione comunale di Firenze e denominata " Cantiere Giovani", si riserva uno

spazio dedicato alla presentazione di un primo stralcio della commissione proposta di cui sopra. I cinque attori del tavolo hanno come interlocutore privilegiato presso l'ANCI il Dottor Antonio Ragonesi il quale avanza "a caldo" soluzioni integrative ed alternative, rimandando ad un ulteriore momento di confronto rispetto alla presente.

Dalla riunione emergono indicazioni funzionali in merito alla struttura del Coordinamento, che dovrebbe procedere dal "basso verso l'alto": oltre il livello dei coordinamenti provinciali, che sono comunque discrezionali, dovrebbe essere considerato come primo livello indispensabile la costituzione di quelli regionali, i cui referenti andrebbero a rappresentare le realtà locali nel Coordinamento Nazionale; sono inoltre identificati altri importanti organi di rappresentanza e di segreteria. Da quel momento in poi, il silenzio. Nonostante le continue sollecitazioni, le traversie politiche in cui si è trovata a navigare l'ANCI, portano ad un lento affossamento della strada intrapresa.

2001

Per assistere ad un momento di confronto a carattere nazionale (ma non solo) si deve attendere l'anno successivo, quando nel corso del Seminario Europeo dal

titolo "Comunicare l'Europa ai giovani", tenutosi a Cremona, si incontrano le realtà regionali, nazionali ed europee con l'ambizioso obiettivo di delineare le caratteristiche salienti della comunicazione-informazione sull'Europa per i giovani, affinché queste fossero efficaci e rispondenti ai reali bisogni degli utenti. La novità degli incontri assembleari, organizzati con il finanziamento dell'Unione Europea, è rappresentata dalle tecniche utilizzate per lo svolgimento dei lavori (open space) che permettono di proporre, approfondire e aderire a diversi argomenti di lavoro in base alle competenze e/o aspettative, attraverso la modulazione di microseminari, così da costruire tracce innovative sulla base delle esigenze e delle esperienze dei partecipanti.

La necessità di formazione, di dialogo con tutte le realtà che ruotano attorno agli Informagiovani (scuole, associazioni, enti pubblici e privati), del lavoro in rete per lo scambio di buone pratiche, sono stati gli elementi più sentiti e condivisi dai partecipanti.

Sono segnalati ancora una volta la mancanza di un coordinamento delle attività e il bisogno di un quadro normativo nazionale/regionale come stimolo per mobilitare le esperienze già funzionanti di politiche e attività locali, al fine di delineare un punto di partenza condiviso dal quale costru-

ire un quadro normativo di riferimento che faccia tesoro di quanto già sviluppato in forme autonome e tra loro indipendenti.

Nel Novembre 2001 è pubblicato il “LIBRO BIANCO DELLA COMMISSIONE EUROPEA – UN NUOVO IMPULSO PER LA GIOVENTÙ EUROPEA”, importante documento che fa seguito ad un’ampia consultazione fra i giovani europei e alla pubblicazione del “Libro Bianco sulla governance” dell’anno precedente.

Il documento sui giovani europei rientra “quindi perfettamente nella strategia delineata dalla Commissione ... e che consiste nell’aprire il processo decisionale dell’Unione Europea (UE) alla partecipazione dei cittadini, e quindi anche dei giovani, alle decisioni che li riguardano”.

I giovani vengono messi in primo piano: “per progredire, il progetto europeo ha bisogno dell’ambizione, dell’entusiasmo, ma anche dell’adesione dei giovani ai valori su cui si fonda”, “ascoltare i giovani, offrire una cassa di risonanza alle iniziative locali, incoraggiare gli Stati membri a meglio cooperare, avviare sin d’ora azioni concrete nel quadro dei programmi europei

esistenti e meglio inserire la dimensione “gioventù” nell’insieme delle politiche, questa è la strategia proposta... per creare le condizioni di una piena partecipazione dei giovani alla vita di società democratiche, aperte e solidali”.

In definitiva il Libro Bianco mette in evidenza alcune tematiche di intervento considerate prioritarie quali la partecipazione, l’informazione, il volontariato dei giovani e la necessità di una migliore conoscenza delle problematiche giovanili, promuovendo la cooperazione e lo scambio delle “migliori pratiche” tra gli Stati membri, adottando quelle misure che tengano conto delle diversità nazionali e regionali.

Insieme al Libro Bianco, il Ministero del Welfare - che ne ha curato la diffusione in Italia insieme al Network Eurodesk – ha pubblicato la “Guida alle opportunità promosse dall’Unione Europea nel settore della gioventù” nella quale sono riportati i programmi europei rivolti ai giovani, “per promuoverne la conoscenza, le organizzazioni di/per i giovani e le amministrazioni locali”.

L’importante riconoscimento del Ministero arriva dopo un cammino lungo e

difficile, nella Guida infatti si recita che “Per ottenere sui più disparati argomenti di interesse giovanile (dalla formazione al lavoro, al tempo libero etc.) in Italia già da tempo operano, a livello locale, i Centri Informagiovani”; fra le strutture di riferimento nel nostro Paese sono citate le realtà più significative di “Informazione Giovanile” e quella di Cremona risulta essere fra le sei segnalate, insieme agli Informagiovani del Comune di Ferrara, di Milano, di Firenze, di Roma e al sito Stradanove.

2002

Viene organizzata a Cesena la VI Conferenza Nazionale Informagiovani. Le tematiche spaziano dalle diverse opportunità offerte dagli Informagiovani negli ultimi anni (orientamento, programmi europei, organizzazione di eventi...), alle difficoltà e alle problematiche evidenziate (carenze finanziarie in primis, mancanza di coordinamenti a diversi livelli, ecc).

Si cerca di capire con il referente ANCI presente all’incontro lo stato dei lavori del Coordinamento Nazionale (mai costituito). Sono resi noti dati a livello nazionali relativi alle Leggi Giovani

L’ESPERIENZA
ITALIANA

pubblicate dalle Regioni e che contemplano al proprio interno anche gli Informagiovani (Marche, Toscana, Piemonte – Valle d'Aosta, Campania, Emilia Romagna) e al numero degli sportelli attivi sul territorio nazionale (circa 800).

2005

L'Anci (referente istituzionale dei Comuni italiani, ossia dei soggetti maggiormente vicini agli Sportelli Informagiovani), istituisce la delega alle Politiche Giovanili, che attraverso la Commissione Nazionale per le Politiche Giovanili, promuove e valorizza le politiche dei Comuni rivolte ai giovani.

2006

Per la prima volta in Italia viene creato il Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive, nato per coordinare le azioni del Governo a favore del mondo giovanile, con una chiara apertura alla dimensione europea sotto il profilo delle scelte e dei progetti. Il 25 ottobre 2006 il Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive e l'ANCI raggiungono un Accordo Quadro in materia di Politiche Giovanili che, tra gli obiettivi enunciati, punta alla costituzione del Coordinamento Nazionale degli Informagiovani presenti sul territorio italiano.

2007

Nella Conferenza Nazionale di Castellammare di Stabia del febbraio 2005 e successivamente nel Seminario di Vicenza del 28 febbraio 2007, gli Informagiovani sollecitano la politica e le Istituzioni a farsi interpreti di un'esigenza di razionalizzazione, riorganizzazione e potenziamento avvertita con crescente urgenza. Nelle giornate del 28 febbraio - 1 marzo 2007 il Seminario Nazionale di Vicenza è occasione per arrivare ad un primo confronto. Promosso dal Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive e dall'ANCI, coinvolge all'interno del processo decisionale i Coordinamenti Regionali esistenti, gli amministratori, i coordinatori e i tecnici specializzati sulla materia.

La grande occasione offerta dal Seminario di Vicenza si esprime nella stesura della "Carta di Vicenza" recepita e allegata alla Convenzione dell'8 maggio tra ANCI e il Ministero, indicante le richieste degli Informagiovani italiani nella definizione degli obiettivi, degli strumenti, delle linee progettuali che avrebbero caratterizzato il futuro Coordinamento Nazionale. Nel maggio 2007 ANCI costituisce il Coordinamento Nazionale Informagiovani e gli obiettivi sono:

- il sostegno alla costruzione di una rete nazionale degli Sportelli Informagiovani;



- l'ottimizzazione dei servizi resi dagli Sportelli Informagiovani sul territorio, anche
- attraverso la definizione degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi e l'aggiornamento degli operatori;
- la razionalizzazione e il potenziamento dell'offerta informativa anche mediante le nuove tecnologie di comunicazione;
- la facilitazione dell'accesso alle sovvenzioni finalizzate all'attivazione di nuovi Sportelli Informagiovani sul territorio nazionale, nonché l'elaborazione di progetti utili a concorrere ai finanziamenti comunitari in materia.

Nel dicembre 2007 si arriva quindi alla Convenzione tra Ministero e ANCI che basa tutta l'azione successiva del Coordinamento Nazionale Informagiovani sull'“Azione di Sistema per la promozione di un Coordinamento Nazionale Informagiovani”, documento programmatico nel quale vengono illustrate la governance del progetto e le singole azioni del triennio 2008 - 2010.

2008

Il 1 gennaio 2008 prende il via il percorso previsto dall'Azione di Sistema che vuole coadiuvare le strutture presenti su tutto il territorio nazionale strutturando un coordinamento in grado di ridefinire linee guida,

- l'ottimizzazione dei servizi resi dagli Sportelli Informagiovani sul territorio, anche
- attraverso la definizione degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi e l'aggiornamento degli operatori;
- la razionalizzazione e il potenziamento dell'offerta informativa anche mediante le nuove tecnologie di comunicazione;
- la facilitazione dell'accesso alle sovvenzioni finalizzate all'attivazione di nuovi Sportelli Informagiovani sul territorio nazionale, nonché l'elaborazione di progetti utili a concorrere ai finanziamenti comunitari in materia.

Nel dicembre 2007 si arriva quindi alla Convenzione tra Ministero e ANCI che basa tutta l'azione successiva del Coordinamento Nazionale Informagiovani sull'“Azione di Sistema per la promozione di un Coordinamento Nazionale Informagiovani”, documento programmatico nel quale vengono illustrate la governance del progetto e le singole azioni del triennio 2008 - 2010.

2008

Il 1 gennaio 2008 prende il via il percorso previsto

dall'Azione di Sistema che vuole coadiuvare le strutture presenti su tutto il territorio nazionale strutturando un coordinamento in grado di ridefinire linee guida, standard di qualità e modalità operative innovative in risposta alle mutazioni in atto nei rapporti tra Informazione e Comunicazione. Il 28 - 29 maggio 2008 viene organizzato a Milano un Convegno Nazionale degli Informagiovani, con l'intento di presentare l'Azione di Sistema alle strutture Informagiovani territoriali e di gettare le basi per la creazione di una vera Rete Nazionale. Al Convegno è poi seguita la stesura di un documento programmatico, la “Carta di Milano”, sintesi delle considerazioni emerse durante il Convegno e presentata successivamente alla Conferenza Informagiovani di Potenza.

Parallelamente ANCITEL spa, partner tecnologico di ANCI, elabora un progetto che nel triennio prevede la fornitura alla rete di tutti gli strumenti necessari per la costruzione di un Sistema Informativo Nazionale in grado di riproporre, anche da un punto di vista tecnologico, nuovi obiettivi, metodi e strumenti di lavoro, in grado di ottimizzare le risorse impiegate a livello



territoriale e rendere riconoscibile a livello nazionale il servizio.

Un primo problema che viene riscontrato dagli operatori stessi è la mancanza di organi in grado di gestire e garantire la sostenibilità di un'azione di coordinamento, pertanto è fondamentale investire le prime risorse nella definizione della governance, ossia determinare, in base agli obiettivi condivisi, le metodologie operative degli organi di gestione del progetto: il Coordinamento Nazionale Informagiovani, il Comitato dei Coordinatori Regionali degli Informagiovani, il Comitato Tecnico Scientifico, il Comitato paritetico ANCI – Ministero, e la Segreteria Tecnica.

Una volta delineata la strategia di governance, si passa a ridefinire, in accordo con il Ministero della Gioventù, gli elementi costitutivi del Sistema Informagiovani in ogni sua parte, per raggiungere in un triennio un'utile definizione delle strutture informative nella loro filosofia, nei loro obiettivi, nelle metodologie operative, e naturalmente nei contenuti. Parallelamente il Coordinamento Nazionale Informagiovani si propone di fornire alcuni strumenti di comunicazione finalizzati

da un lato a costituire una prassi comune, dall'altro a incentivare un fenomeno di social networking in grado non solo di ottimizzare e potenziare i servizi già presenti sul territorio, ma di raggiungere unitariamente i target giovanili con una strategia condivisa e ben organizzata. Successivamente alla creazione del sito www.informagiovani.anci.it durante il II° Convegno Nazionale Informagiovani, tenutosi a Napoli il 20 - 21 novembre 2008, è presentata la Intranet Nazionale Informagiovani: uno strumento in grado di collegare e connettere tutti i singoli operatori in un ambiente di lavoro comune. Il convegno di Napoli di fatto costruisce i contorni della rete, cercando di porre maggiore attenzione nei confronti delle strutture meno sviluppate che in questo momento storico combattono per la loro sopravvivenza contro la riduzione dei fondi, da un lato per ottimizzare le risorse esistenti e dall'altro per fornire nuovi strumenti in grado di potenziare la qualità del lavoro svolto dagli operatori.

Questa rete, realizzata in collaborazione con ANCITEL SpA, consente agli Informagiovani territoriali di dialogare in una piattaforma comune tecnologicamente avanzata e innovativa.

La ridefinizione delle strutture avviene in simbiosi con le linee programmatiche promosse dalla Co-



LA SITUAZIONE LOMBARDA

a cura di Maria Carmen Russo

Dal Coordinamento Provinciale Informagiovani al coinvolgimento della Regione Lombardia

Nel 1993 la Provincia di Milano istituisce l'Osmeg (Osservatorio Metropolitano Giovani) che rappresenta il primo centro organizzato sulla base di banche dati informatizzate.

Tre anni dopo la Provincia di Milano si impegna a costituire un Coordinamento Provinciale Informagiovani, mettendo in rete sportelli della provincia di Milano e di alcuni territori limitrofi: l'esperienza diventa significativa e trainante a livello regionale, per l'organizzazione sistematica dell'attività svolta, per la rappresentatività di realtà molto diversificate e scollegate fra di loro e

Dal Coordinamento Provinciale Informagiovani al coinvolgimento della Regione Lombardia

Nel 1993 la Provincia di Milano istituisce l'Osmeg (Osservatorio Metropolitano Giovani) che rappresenta il primo centro organizzato sulla base di banche dati informatizzate.

Tre anni dopo la Provincia di Milano si impegna a costituire un Coordinamento Provinciale Informagiovani, mettendo in rete sportelli della provincia di Milano e di alcuni territori limitrofi: l'esperienza diventa significativa e trainante a livello regionale, per l'organizzazione sistematica dell'attività svolta, per la rappresentatività di realtà molto diversificate e scollegate fra di loro e

per il coinvolgimento della Regione Lombardia nelle proprie assemblee, ma non riesce a concretizzarsi in un intervento di costituzione del Coordinamento Regionale.

La Regione Lombardia – ed in particolare l'Assessorato Giovani, Sport e Pari Opportunità – presente con la propria dirigenza alla Conferenza Nazionale di Cremona (ottobre 2000), esprime il proprio interesse circa il mondo Informagiovani e chiede all'Agenzia Servizi Informagiovani di Cremona di essere informata circa la situazione degli sportelli a livello regionale.

Da gennaio 2001, dopo una prima fase interlocutoria informale, viene individuato un gruppo di referenti

che – su richiesta formale dell'Assessorato

Giovani, Sport e Pari Opportunità

– lavora intorno all'ipotesi

della costituzione di un

Coordinamento Regionale. I

rappresentanti individuati

sono scelti dalle esperienze

più significative del territorio

regionale rispettando la

logica della gestione dei

servizi Informagiovani

pubblica, privata, mista.

Gli attori individuati sono:

Agenzia Servizi Informagiovani di

Cremona, Cooperativa Tempo Libero

di Brescia, Cooperativa Spazio Giovani di

Monza.

Contemporaneamente l'Assessorato Regionale si assume il compito di elaborare una proposta di Legge Giovani che contempli al suo interno anche una parte dedicata agli Informagiovani; per la stesura di quest'ultima, l'Assessorato chiede la collaborazione degli attori del tavolo. Tale Legge non concluderà però il suo iter procedurale. Nel frattempo la Regione finanzia e realizza diversi progetti, tra cui la creazione di un sito dedicato ai Giovani e alle istituzioni che – a vario titolo – lavorano con e per i giovani e iniziative a livello locale quali il Seminario organizzato a Cremona nel 2000, nella sua direttrice locale, "Giovani, Europa e reti di Comunicazione".

La rete Informagiovani in Lombardia: La Consulta regionale Informagiovani

A livello regionale è attivo dal 2004 un tavolo di lavoro, costituito da rappresentanti degli Informagiovani lombardi e organizzato presso ANCI Lombardia, che realizza una serie di interventi finalizzati a connettere i servizi Informagiovani attraverso iniziative di sistema e di formazione. Evidente è la disomogeneità di modelli, metodologie e approcci che caratterizza lo scenario delle diverse esperienze, sebbene in sintonia tra loro su un importante obiettivo: l'esigenza di un luogo di confronto e scambio.

Il Tavolo di Coordinamento Regionale, nella sua espressione tecnica, è composto da referenti territoriali competenti nel settore e individuati sulla base di accordi locali. Al Tavolo partecipano diverse realtà che rappresentano la peculiarità del sistema regionale: Comuni, Province, privato sociale in convenzione con Comuni e Province e coinvolti nella gestione di reti di Informagiovani, Città metropolitana.

Il 16 Novembre 2007, a Cremona, nell'ambito del Convegno "Coordinamento Nazionale Informagiovani e realtà locali. La Lombardia c'è!", è ufficializzata la nascita e l'insediamento del Coordinamento Informagiovani della Lombardia.

L'ufficializzazione è possibile a seguito dell'Accordo Quadro siglato il 25 Ottobre 2006 tra ANCI Nazionale e Ministero delle Politiche Giovanili e Sport, della "

Carta di Vicenza" e dell'Intesa del 14 giugno 2007 tra Stato, Regioni, Province Autonome ed Enti Locali.

L'evidenza dell'utilità percepita da parte delle diverse realtà territoriali di una simile opportunità è confermata dalle oltre 200 Lettere di Intenti per l'adesione al Coordinamento Regionale Informagiovani.

ANCI Lombardia promuove un'iniziativa unica a livello nazionale: l'avvio, attraverso il mandato degli Enti Locali, di un organismo che permetta di coordinare e favorire gli interventi e le iniziative a livello locale, collaborando attivamente con il Coordinamento Nazionale Informagiovani. Questa esperienza riscuote interesse da parte di altre ANCI regionali sia rispetto alle modalità di processo che ai risultati del percorso intrapreso.

Negli anni 2007 - 2017 il Coordinamento Regionale Informagiovani svolge diverse attività per promuovere il sistema Informagiovani e le sue competenze favorendo azioni che hanno al centro la persona e le sue life skills, la creazione di reti sinergiche e integrate sui territori, la valorizzazione delle opportunità e la loro accessibilità.

Nello specifico:

- Partecipazione attiva al Tavolo di Coordinamento Nazionale e al gruppo di lavoro del Tavolo Tecnico Scientifico del Coordinamento stesso per la progettazione di strumenti condivisi di informazione e consulenza;
- Confronto con il livello politico locale e nazionale e con altri Coordinamenti regionali;
- Confronto costante fra gli Informagiovani lombardi e scambio di buone prassi,

- strumenti e metodi per sostenere le attività degli sportelli che hanno favorito l'accrescimento dei livelli di competenza dei singoli servizi;
- Supporto all'avvio di nuovi sportelli anche con consulenze dedicate;
 - Progettazione e realizzazione di **CORSI DI FORMAZIONE PER OPERATORI DEGLI SPORTELLI INFORMAGIOVANI** funzionanti presso gli enti locali della Lombardia;
 - Organizzazione di iniziative finalizzate a promuovere politiche a favore dei giovani;
 - Nell'ambito del percorso di confronto con Regione Lombardia, elaborazione di profili professionali di **"Operatore dell'informazione e OPERATORE DELL'INFORMAZIONE"** E **"ESPERTO IN COMUNICAZIONE GIOVANILE E INFORMAZIONE ORIENTATIVA"** in grado di operare nell'area della comunicazione rivolta ai giovani e inserimento degli stessi nel Quadro Regionale degli Standard Professionali della Lombardia (QRSP);
 - Elaborazione di un documento che individua i **CRITERI MINIMI DI QUALITÀ DI UN SERVIZIO INFORMAGIOVANI**, definendo gli elementi necessari e quelli invece a cui sarebbe opportuno tendere;
 - Ricognizione e **MAPPATURA DEGLI SPORTELLI INFORMAGIOVANI**;
 - Progettazione e realizzazione di incontri a carattere regionale e nazionale;
 - Acquisto del dominio, progettazione e realizzazione del **PORTALE DEDICATO AL COORDINAMENTO**;
 - Realizzazione del **JOB DAY REGIONALE 2015, 2016 e 2017**;
 - Partecipazione a progetti locali, regionali, nazionale ed europei.

La rete dei circa 180 Informagiovani lombardi, collegata a 1000 sportelli nazionali e alla più ampia rete europea, è garanzia di raccordo e confronto tra vari servizi/progetti realizzati nell'ambito delle politiche per i giovani.





Nel 2013 il Coordinamento Informagiovani della Lombardia, ha avviato la mappatura degli sportelli IG presenti sul territorio regionale; è stato predisposto un piano di lavoro, una metodologia e ha messo a punto una scheda di rilevazione adeguata all'obiettivo dell'indagine: conoscere gli IG, le loro caratteristiche, le loro funzioni, l'utenza del servizio e quindi avere un quadro il più possibile completo degli sportelli regionali.

La scheda di rilevazione, articolata in sezioni, fornisce una legenda utile per il rilevatore; nel 2013/2014 si è scelto di raccogliere i dati tramite l'intervista di un operatore (componente del coordinamento regionale, rappresentante del territorio) per favorire l'approfondimento e la conoscenza e per prendere visione delle sedi: locali, attrezzature, bacheche, arredamenti.

Nel 2015 si è preferito optare per una metodologia mista, a seconda delle esigenze: rilevazione in loco, intervista telefonica, auto compilazione da parte dei singoli Informagiovani; nella gran parte dei casi, si tratta di un aggiornamento sulle voci relative a utenza, temi, attività e in qualche caso operatori.

Il monitoraggio ha rilevato accorpamenti di servizi, riduzione degli orari di apertura e modifiche delle reti territoriali o scioglimento di esse, cambiamenti riconducibili al riordino delle Province e alla creazione di "aree vaste"; in alcuni casi le cause vanno cercate nelle limitate capacità finanziaria dei comuni e nella riduzione del personale.

IL MONITORAGGIO E' STATO
EFFETTUATO SU UN CAMPIONE DI
109 SPORTELLI DEI 177 TOTALI IN
30 LOMBARDIA = **61.2%**



MAPPATURA DEGLI INFORMAGIOVANI LOMBARDI

have a look!

*a cura di
Loredana Pianta e
Lena Chiodaroli*

FOCUS DEL MONITORAGGIO

Struttura
Gestione
Organizzazione
Servizi
Utenza
Temi
Operatori e la loro
Formazione
Comunicazione
Sistemi di
Monitoraggio

Titolarità del servizio

Comune	86,0%
Provincia	0,9%
Altro	13,1%

Dalla rilevazione emerge che per quasi la totalità degli InformaGiovani la titolarità è del Comune

Formula di gestione

Comune	58,1%
Provincia	3,8%
Privato Sociale	22,9%
Altro	15,2%

Anche se la titolarità appartiene al comune, in alcuni casi la gestione è affidata ad altri

ASSESSORATO DI APPARTENENZA

Negli anni il tema dei Giovani, inizialmente legato prevalentemente all'ambito dei servizi sociali, trova spazio in altri settori, cambia la visione, il tema Giovani è affrontato in modo trasversale e quindi gli assessorati di riferimento sono prevalentemente i seguenti:

- Cultura
- Politiche Giovanili
- Servizi Sociali/alla persona
- Istruzione/Scuola/Politiche Educative

In alcuni casi l'attribuzione a un assessorato è legata alla figura politica o risponde a logiche legate alla politica.

IL VALORE DELLA RETE

Presenza di
COORDINAMENTO
SOVRA-TERRITORIALE
a cui il servizio fa riferimento

Il 78,4% degli InformaGiovani dichiara di far parte/
di far riferimento a un coordinamento

REALTÀ DI COORDINAMENTO IN LOMBARDIA

- Reti Informagiovani Bresciane e RIB associazioni Comuni Bresciani
- Rete Territoriale Informagiovani di Cremona
- Rete Informagiovani Provincia di Mantova
- Rete Informagiovani Provincia di Varese
- Piano di Zona Tavolo Giovani
- Spazio Giovani onlus
- AFOL SUD
- Coordinamento Regionale Informagiovani

PLUS della RETE

- Diffusione di informazioni
- Gestione condivisa
- Incontri formazione
- Figura di Coordinamento

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

La scheda di rilevazione indaga sulla tipologia del servizio facendo riferimento ai criteri di qualità condivisi all'interno della Consulta regionane.

4,1% AGENZIA
37%CENTRO
43,8%PUNTO
15,1%ALTRO

Ogni IG si caratterizza dal numero dalla ripartizione oraria tra attività di sportello e attività di back office.

VEDI CRITERI
DI QUALITA'
PAGINA

Formula di gestione

ORARI

Agenzia
almeno 15 ore di
back office
(Rispettano questo
criterio il 100% delle
Agenzie mappate)

Centro
• Back office 6 ore
(Rispettano questo
criterio il 43 % dei
Centri mappati)
• Front Office 9 ore
(Rispettano questo
criterio il 82 % dei
Centri mappati)

La situazione appare diversa ed è legata soprattutto alla dimensione del comune e alla diffusione degli IG sul territorio.

Si rileva che nel 2015 sono aumentati i Punti; alcuni InformaGiovani hanno subito riduzioni di orari di apertura perché, nella maggior parte dei casi, gli operatori sono coinvolti anche con altri servizi.

ACCORDI

Accordi formali e/o non formali finalizzati al decentramento dell'informazione

23% ha accordi, 77% non ha accordi formalizzati

PROTOCOLLI

Protocolli/convenzioni accordi per decentrare il servizio

24,5% ha accordi, 75,5% non ha accordi formalizzati



ATTIVITA' SVOLTA

- Informazione e comunicazione (Front office) realizzata dal 99,9% dei servizi mappati
- Servizi specialistici 80,3%
- Altro 100 % (progetti di partecipazione e animazione, organizzazione eventi/incontri, gestione siti e BD, coordinamento e monitoraggio reti; help desk e formazione operatori ecc.).

INFORMAZIONE QUALIFICATA

- Lavoro in Italia e all'estero 99%
- Professioni 95,7%
- Cultura e tempo libero 89,8%
- Vita sociale (associazionismo volontariato, ecc.) 86,7%
- Studio all'estero 84,7%
- Mobilità 75%
- Educazione permanente 75,3%
- Viaggi e vacanze in Italia e all'estero 72%
- Imprenditoria giovanile (informazione e orientamento) 70,3%
- Sport 59,4%
- Salute (prevenzione, ecc.) 37,9%.

TEMI PRIORITARI per l'utenza del servizio

- Lavoro 36% (Supporto alla redazione curricula, imprenditoria)
- Formazione 33% (Scuola secondaria di primo e secondo grado, CFP, università e post università)
- Mobilità 14% (Studio e lavoro all'estero)
- Attività culturali e del tempo libero 11%.

SERVIZI SPECIALISTICI

- 87,9% orientamento scolastico/al lavoro
- 86,9% sostegno alla ricerca del lavoro
- 74,3% orientamento scolastico/ professionale
- 32,5% sostegno alla creazione d'impresa
- 43,6% sostegno lav. fasce deboli
- 61% matching domanda/ offerta
- 27,8% punto contatto Borsa Lavoro - Regione Lombardia
- 69% sportello civile e nazionale
- 38,5% Servizio Volontario Europeo
- 50% sportello eurodesk/mobilità internazionale
- 43,2% sviluppo di associazioni
- 56,% corsi di formazione per utenti
- 52,5% progettazione/ organizzazione
- 60,4% gestione /organizzazione Carte convenzionate



UTENTI

I Giovani sono il target per eccellenza, ma negli ultimi anni è aumentata la percentuale degli adulti che si rivolgono al servizio IG, soprattutto adulti disoccupati; il 95,2% degli IG dichiara di avere tra gli utenti over 35.

CONOSCIAMOLI:

100% GIOVANI

100% studenti

98,9% disoccupati

95,2% over 35

86,1% docenti

82,9% associazioni

83,7% famiglie

78,1% aziende

OPERATORI

Dall'indagine effettuata emerge che gli operatori sono professionisti qualificati a svolgere il servizio IG; come risulta dai dati, ben il 54% ha specializzazioni post laurea coerenti con l'ambito di lavoro; in particolare si evidenzia per il 72% dei casi è prevista una formazione in ingresso e per l' 86,6% è prevista una formazione in itinere.

Alcuni operatori hanno visto nascere il proprio IG, hanno contribuito alla sua progettazione e alla realizzazione; sono stati rilevati gli anni di servizio presso l'IG e alcuni risultano lavorare da 20 anni.

Molto importante è la presenza di un maggior numero di lavoratori dipendenti, elemento che garantisce la continuità della prestazione. In tutti i casi i volontari/tirocinanti è considerata a supporto dell'attività dell'operatore e mai in sostituzione.

Il quadro è il seguente:

Dipendenti pubblici 54%

Dipendenti Privati 37%

Collaboratori esterni (P.IVA, Co.Co. Pro, Co.Co.Co.,...) 9%

Volontari, RSU, SCN, Dote Comune 10%

TITOLO DI STUDIO

- Diplomati: 40%
- Laureati: 60%
- Oltre il 33% ha conseguito specializzazioni inerenti o pertinenti

PERCORSI FORMATIVI

- Percorso formativo in ingresso 64%
- Percorsi formativi in itinere oltre 80%
- Ore di formazione mediamente previste negli ultimi 12 mesi:
- 13 ore con punte di 50 ore

INFORMAGIOVANI UNA NUOVA IDENTITÀ

L'informazione capillare
di qualità

a cura di Stefano Robbi

Il diritto di
informazione è un
diritto umano
(ERYICA - European
Youth Information
and Counselling
Agency).
Per i giovani,
è un diritto
fondamentale, un
prerequisito per
l'approccio a tutti
gli altri diritti

In quanto operatori dell'informazione giovanile, **fornire informazione di qualità è un nostro obbligo**. Dobbiamo insegnare alla generazione più giovane come riconoscere e utilizzare l'informazione di qualità e garantire ad essa il diritto di ricevere un'informazione simile da un personale competente, motivato e con esperienza. Fare sistema vuole ambire a dare la giusta offerta e questo è ciò che vogliamo sottolineare al pubblico, ai decisori e ai giovani stessi.

Il diritto all'informazione è stato riconosciuto nella DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI DELL'UOMO, nella CONVENZIONE DEI DIRITTI DELL'INFANZIA, nella CONVENZIONE EUROPEA PER LA SALVAGUARDIA DEI DIRITTI E DELLE LIBERTÀ FONDAMENTALI DELL'UOMO e nella RACCOMANDAZIONE N. (90) 7 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa. Questi documenti e le intenzioni espresse sono sempre state e continuano ad essere punti di riferimento importanti per gli Informagiovani.

ERYICA, l'Agenzia Europea per l'Informazione e la Consulenza dei Giovani, sta lavorando per potenziare e disseminare l'informazione di qualità anche a livello europeo attraverso la promozione e la diffusione di documenti quali la CARTA DELL'INFORMAZIONE GIOVANILE EUROPEA (2004) e I PRINCIPI DI INFORMAZIONE ONLINE (2009). Seguire questi documenti può aiutare ad assicurare una qualità di base dei servizi di informazione per i giovani.

GARANZIA DI COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

L'informazione data dai professionisti dovrebbe essere:

- **Chiara:** l'informazione di qualità è ha bisogno di essere focalizzata, comprensibile e sostenuta da fonti autorevoli;
- **Rilevante,** la qualità dell'informazione è relativa al bisogno manifestato dai giovani. Potrebbe sembrare chiara, ma potrebbe non essere appropriata o addirittura dannosa;
- **Accurata,** l'informazione può essere chiara e diretta e adatta alla persona. Ma l'informazione ha bisogno anche di essere aggiornata, concretamente corretta e oggettiva;
- **Appropriata** alla situazione specifica del giovane, adatta ai bisogni e alle loro abilità.

Queste caratteristiche sono indicate nel MANUALE ELABORATO DA ERYICA. L'elemento fondamentale è comunque la conoscenza del cliente a cui si sta fornendo l'informazione che deve essere quindi valutata e ponderata.

Alcuni paesi europei prevedono una formazione ad hoc per chi lavora nel campo dell'informazione per la gioventù. Molte di queste strutture organizzano dei corsi nazionali o una formazione individuale a livello locale/regionale, oppure utilizzano dei percorsi proposti da ERYICA.

Indipendentemente da chi o come viene realizzata, una formazione adeguata per lo staff è una preconditione centrale affinché l'attività di informazione per i giovani abbia successo.

ERYICA identifica le abilità e le competenze necessarie per l'operatore dei servizi di informazione ai giovani:

- Competenze interpersonali
- Abilità nella ricerca, nel trattamento e nella gestione dei dati
- Competenze nella scrittura e nel design di base (per produrre materiale adatto al gruppo-obiettivo)
- Competenze informatiche
- Doti comunicative e relazionali per stabilire contatti (incluse capacità in PR di base)
- Competenze nel lavoro di gruppo
- Capacità amministrative e di auto-gestione
- Saper identificare le necessità dei giovani e trasformare questa conoscenza in agevolazioni e servizi
- Consapevolezza dei principi e della teoria dell'informazione per i giovani e capacità di metterli in pratica
- Coscienza del funzionamento giuridico delle aree interessate (codici professionali, copyright, leggi...)
- Interesse per i giovani e le loro condizioni di vita
- Apertura mentale e curiosità
- Flessibilità e buona volontà nel seguire i percorsi di formazione in corso d'opera.

Queste competenze, abilità e attitudini sono i requisiti essenziali per il lavoro presso gli sportelli Informagiovani.

UNA NUOVA VISION LOGICA

a cura di Stefano Robbi

Scorrendo pagine web, manuali d'impresa, studi economici, saggi di comunicazione si può notare come tutti nascondano una formula ritenuta "magica e strategica": per avere spazio, successo e soddisfare a pieno le nuove richieste dei cittadini e dei mercati è necessario "FARE SISTEMA".

Questa formula "magica e strategica" considerata in grado di risolvere rapidamente (e magicamente, appunto) ogni problema, seppur condivisibile, richiede alcune necessarie condizioni: la principale è che gli operatori dei servizi Informagiovani (amministratori pubblici e del terzo settore, tecnici comunali, operatori dei servizi, operatori di servizio civile, etc.) abbiano una visione unitaria e condivisa di cosa significhi "fare sistema".

La risposta è sicuramente di difficile interpretazione visto che non siamo ancora in presenza di una logica di sistema. Ci stiamo provando a livello locale, ma non abbiamo ancora dato forza a questa visione condivisa e unitaria.

Nonostante lo scenario sia caratterizzato da grande complessità, dal costante arrivo di nuovi competitors informativi, dalle risorse economiche sempre più riscaldate, da utenti sempre più esigenti e attenti, da una forte richiesta di personalizzazione del servizio, dal massiccio utilizzo (a tutti i livelli) delle nuove tecnologie, ancora gli operatori continuano ad apportare e realizzare a livello locale pochi e limitati correttivi all'offerta dei servizi, spesso scarsamente efficaci.

Cosa significa fare "sistema"

**fare sistema:
loc. v.le Agire
con metodo,
seguendo
regole e schemi
predisposti,
con il concorso
coordinato di
tutte le energie
e le risorse
disponibili**



Non appena il tasso di cambiamento “a tutti i livelli” ha cominciato a crescere i servizi sono entrati in crisi e hanno cominciato ad emergere progressivamente gli Informagiovani meglio organizzati, dotati di una forte identità, più flessibili nell’interpretare i nuovi scenari che si andavano delineando sul versante della domanda e sono cresciuti i “sistemi informativi locali”.

I sistemi informativi oggi vincenti sono quelli che hanno meglio operato per creare un forte legame con il territorio (“agire localmente, pensare globalmente”), adottando efficaci e innovative strategie di visibilità, marketing, comunicazione e che hanno abbandonato la logica auto-referenziale per porsi un’unica domanda: “Cosa richiedono, cosa si aspettano i giovani del terzo millennio?”.

La risposta a questa domanda è un “sistema” che funzioni nella sua globalità e non solamente un singolo servizio, un singolo operatore.

Per vincere la sfida della complessità e delle nuove richieste dei giovani di oggi è quindi necessario fare con determinazione sistema.

Ma come si fa a “fare sistema”?

Abbandonando la visione “magica” addentrandosi nella concretezza del “fare”, due sono gli elementi fondamentali che consentono l’avvio e la costruzione di una logica di sistema: da una parte, creare un elevato numero di interazioni e una forte collaborazione tra tutti i soggetti che possono contribuire al processo di costruzione, comunicazione ed erogazione della

globalità dei servizi Informagiovani; dall’altra, l’impiego collettivo delle esperienze e delle conoscenze acquisite per sfruttare localmente e rapidamente le opportunità di sviluppo e di risposta che si presentano a livello globale.

La direzione da prendere con determinazione è quella della costruzione di un sistema a rete in cui il focus si sposti dalla semplice e occasionale collaborazione tra servizi, a una più ampia partnership finalizzata alla collaborazione tra enti e territori differenti con la finalità di ampliare attraverso il sistema l’offerta ai giovani dei vari territori.

Quanto fatto finora non è sufficiente; la pressione competitiva e la complessità richiedono un ulteriore e concreto passo in avanti. Fare sistema significa infatti pensare all’offerta dei servizi in modo integrato e, soprattutto, con una nuova capacità organizzativa.

Nel sistema i singoli soggetti mantengono la propria autonomia gestionale ma sono “tenuti insieme” da uno schema organizzativo e da una fitta rete di relazioni che consente loro di muoversi e di agire come se fossero un unico servizio.

Il sistema non è quindi una semplice aggregazione informale di Centri, Sportelli, Antenne territoriali di Informagiovani. Ogni singolo attore (sottosistema) persegue con determinazione e con la cultura di servizio che gli è propria gli obiettivi prefissati, ma è in grado di allinearsi - con tutti o con una parte dei componenti del sistema - per perseguire obiettivi strategici comuni e condivisi.

Fare sistema non significa quindi “copiare” gli altri; non significa utilizzare le relazioni per “controllare” gli Informagiovani limitrofi o più organizzati; non significa “aggregarsi” per strappare qualche contributo pubblico in più; significa guardare tutti nella stessa direzione: collaborare all’interno per competere e dare risposte concrete alla complessità ed alle sempre più articolate richieste del target giovanile esterno.

Ogni singolo attore del sistema deve quindi possedere contemporaneamente due caratteristiche: all’interno (sul proprio territorio) deve essere unico e originale in modo da differenziarsi nettamente da tutti gli altri soggetti che fanno parte del sistema; all’esterno deve invece evidenziare, anche e soprattutto, le specificità e le proprietà del sistema di cui fa parte e che lo distingue dagli altri sistemi in competizione.

Cesare Sacconi, studioso di sistemi olonici e virtuali, ha definito questo principio con l’efficace formula della “doppia cittadinanza”. Mutuando questa formula al nostro concetto di sistema: ogni Informagiovani appartiene infatti ad un “sistema locale” e, contemporaneamente, ad un “sistema di sviluppo business” più complesso, articolato e globale. Questa doppia collocazione assegna una grande importanza all’identità e al senso di appartenenza nel rapporto tra il singolo Informagiovani ed il Sistema. Solo in presenza di una chiara e trasparente consapevolezza di questa doppia appartenenza è possibile “fare sistema” in modo autentico e non di facciata e, soprattutto, è possibile “assumersi tutte le responsabilità” che far parte di un sistema implica.

Affinché ogni soggetto diventi “attore protagonista” del sistema è però necessario che tutti i partecipanti – sia grandi che piccoli – siano valorizzati e che le priorità e le logiche gestionali trovino un equilibrio tra piccolo e grande attraverso un forte rispetto per

la diversità (sia essa dimensionale, di obiettivi o di strategia).

Anche in questa direzione, il principio della “doppia cittadinanza” può favorire la governance di sistema e la condivisione delle sue finalità. Se ogni singolo attore assume come elemento identitario la sua unicità e contemporaneamente la sua appartenenza al sistema locale che, a sua volta, è in relazione con un sistema più ampio, probabilmente l’accettazione delle (temporanee) restrizioni all’autonomia individuale diventano più accettabili perché utili alle finalità complessive del Sistema.

L’equilibrio tra piccolo e grande non è mai facile. Così come non è facile trovare un equilibrio tra protagonismo e crescita del singolo soggetto (massima libertà e autonomia decisionale) e identità di sistema e collaborazione (condivisione e pianificazione comune).

Solo in questo modo è però possibile superare il paradosso - che tradizionalmente blocca ogni aggregazione, ogni collaborazione – secondo il quale si accetta un sacrificio “oggi”, sia pure parziale e temporaneo, per un “vantaggio futuro”.

Nella logica di sistema i singoli attori delegano alcuni poteri e funzioni alla “regia” del sistema stesso, che aiuta i singoli ad essere all’altezza della loro responsabilità, a sfruttare al meglio la propria autonomia decisionale e la propria voglia di essere protagonisti territoriali di successo.

Convergere alcune attività e avviare nuovi progetti condivisi non significa rinunciare al proprio “potere” decisionale, quanto piuttosto costruire un “centro” interno al sistema, tale per realizzare e liberare economie di scala altrimenti irraggiungibili dal singolo e per supportare in modo efficace l’azione operativa dei singoli attori.

Fare sistema significa concentrare in un nuovo soggetto, co-gestito dai diversi partner, tutte quelle attività che il singolo non considera strategiche, ma che sono invece indispensabili per competere e per dare una risposta organica ai servizi

Il singolo partner potrà di conseguenza concentrarsi meglio sulle attività che lo differenziano dagli altri in virtù di una competenza/esperienza specifica ed esclusiva.

I compiti della “cabina di regia” del sistema possono essere così sintetizzati:

- individuare una mission condivisa
- favorire lo sviluppo di una vision di sistema
- fornire servizi a tutti i soggetti che fanno parte del sistema
- trasferire nuove competenze
- aiutare i singoli soggetti a gestire correttamente la doppia cittadinanza, di servizio e di sistema
- favorire la massima partecipazione al processo decisionale
- creare ed implementare un sistema informativo
- individuare uno standard di qualità comune con regole, vincoli e garanzie
- armonizzare i comportamenti dei singoli senza danneggiarne l'autonomia e l'indipendenza
- favorire il mantenimento di un equilibrio dinamico tra i partner del sistema e tra questi e l'organismo di governance
- percepire, valutare e cogliere le nuove opportunità di sviluppo
- facilitare l'ascolto dei giovani e la loro relazione con il sistema
- misurare e valutare i risultati
- amplificare la visibilità dei servizi

Quali sono invece le caratteristiche richieste ai singoli partner?

Abbiamo già visto che solo un sistema con standard e criteri di qualità condivisi può rappresentare il collante fondamentale per la sopravvivenza dello stesso.

Questi gli elementi più significativi:

- cultura di servizio
- attenzione al miglioramento continuo
- focus sul target giovanile e sulla customer satisfaction
- trasparenza informativa
- propensione al lavoro in team
- etica nell'erogazione dei servizi e nella comunicazione
- cultura di rete e spirito di collaborazione
- creatività e voglia di innovare
- centralità delle risorse umane e loro valorizzazione
- fiducia nei partner e nel futuro
- capacità di delegare, senza rinunciare all'esercizio della propria responsabilità
- accettazione di un unico centro decisionale (cabina di regia)
- disponibilità, in presenza di forti cambiamenti di scenario, ad assumere la leadership del sistema o di una sua parte
- formazione e aggiornamento continui
- buona rete di relazioni territoriali da mettere a disposizione del sistema.



Il sistema informativo

Se tutti i partner agiranno con lo spirito che abbiamo descritto, il sistema informativo, decentrato e capillare che si andrà a creare diventerà un punto di forza per tutto il sistema perché consentirà di

- cogliere tendenze in tempo reale;
- accedere ad una massa critica di informazioni;
- utilizzare e gestire facilmente i dati;
- migliorarne la sicurezza;
- ridurre i costi di accesso (o

di acquisto) alle informazioni stesse....

La creazione, lo sviluppo e la partecipazione ad un sistema porta ai singoli Informagiovani importanti vantaggi. Se ne citano alcuni:

- Rapidità di risposta ed amplificazione delle informazioni. Un sistema è il presupposto più adatto per rispondere velocemente ai segnali di cambiamento provenienti dai territori e per trasformarli in opportunità

di sviluppo e risposta. Ogni partner del sistema rappresenta infatti un'antenna che, per conto del sistema stesso, raccoglie informazioni a tutti i livelli (locale, nazionale, internazionale) e le comunica a tutto il sistema cui appartiene.

- Presidio sull'offerta e sulla qualità del servizio (capacità di adattamento). Se la raccolta periferica delle informazioni funziona, il centro è in grado di "restituire" le informazioni (dopo averle sottoposte ad una



Fare sistema significa guardare tutti nella stessa direzione

attenta analisi) sotto forma di modifiche e/o adattamenti oppure di suggerire strategie operative e azioni tattiche, in tempo reale. E' evidente che tanto più il sistema sarà flessibile e scarsamente burocratizzato, tanto più aumenteranno le possibilità di rispondere efficacemente alle mutevoli richieste dei territori e del target giovanile.

- Capacità di sopravvivenza ed ampliamento dell'offerta dei servizi. In presenza di

un segnale di disturbo o di crisi, un sistema ha maggiori probabilità di sopravvivere e di evolvere di un singolo attore. Un sistema può ridursi, ingrandirsi, integrare nuovi attori, fare alleanze, ecc. senza danneggiarsi o distruggersi.

- Capacità di innovare. Un sistema può rispondere in modo reattivo, dinamico e veloce alle sollecitazioni provenienti dai territori. L'abitudine, la tradizione, il conflitto generazionale, la paura di cambiare e di sbagliare, possono invece bloccare un singolo Informagiovani, ma non possono fermare un soggetto guidato direttamente dalle necessità del target giovanile e orientato esclusivamente a creare valore per gli utenti e per i partner del sistema (e, indirettamente, per tutta la comunità di appartenenza).
- Economicità diffusa. Attraverso la collaborazione tra servizi sarà più facile realizzare prodotti e materiali con costi minori, sarà possibile accedere a pacchetti informativi più ampi condividendo le risorse. Il centro più grande ed il punto più piccolo saranno posti nelle condizioni di poter far fronte alle richieste territoriali attraverso forme di collaborazioni più vantaggiose.

- Offerta di qualità e più facile accesso alle informazioni. La circolarità delle informazioni di qualità, l'accesso a materiali informativi verificati, semplificati, la possibilità di inserire informazioni locali in un circuito più ampio, favoriranno l'accesso da parte di molti più utenti e amplieranno la capacità professionale degli operatori.

Fare sistema significa guardare tutti nella stessa direzione. Creare un elevato numero di interazioni e una forte collaborazione tra tutti i soggetti contribuisce al processo di indagine, di costruzione e di messa in comune delle conoscenze, realizzando una nuova capacità organizzativa e obiettivi comuni.



Accanto all'attività informativa, gli Informagiovani hanno sviluppato nel tempo servizi specialistici e di consulenza, approfondendo le tematiche generaliste trattate, tenendo conto delle esigenze dei fruitori e dei bisogni sociali, professionali, culturali e formativi.

INFORMAZIONI E SERVIZI SPECIALISTICI

INFORMAZIONE “GENERALISTA” NELL'ERA DI INTERNET

Il caso dell'Informagiovani di Lecco

A cura di Luca Pedrazzoli

Il lavoro di informazione generalista per i giovani abbraccia tutti i temi di loro interesse e può includere una vasta gamma di attività: informazione, consulenza, suggerimento, orientamento, sostegno, accoglienza e ascolto, accompagnamento e formazione, lavoro di rete e rinvio ai servizi specializzati. Queste attività possono essere svolte non solo dagli Informagiovani, ma anche attraverso i servizi di informazione della gioventù di altre strutture usando mezzi elettronici ed altri media.

Le parole dell'Assemblea Generale dell'Agenzia Europea per l'informazione e la consulenza dei giovani sono ancora attuali per definire l'azione di un servizio Informagiovani che, per mandato, deve essere in grado di accogliere e dare risposta alle domande dei giovani attraverso attività di informazione, consulenza, orientamento e sostegno.

L'Informagiovani, servizio a bassa soglia, deve quindi essere in grado di accogliere il giovane e, con competenza, individuare la strategia di risposta più adeguata in merito alle specifiche richieste che riceve. Tale azione può essere svolta se gli operatori possiedono una conoscenza generalista e, in questo senso, la comprensione e la gestione della stessa giocano un ruolo strategico per il servizio e ne costituiscono un fattore critico di successo per l'efficace svolgimento dell'attività. Le implicazioni operative che tale

compito del servizio implica sono molteplici e consistono di tutto il lavoro di ufficio che gli operatori svolgono per rimanere aggiornati e disporre di informazioni valide, al fine di comprendere le domande, individuare le risposte e veicolarle ai destinatari attraverso l'utilizzo del linguaggio più adeguato.

Tali operazioni sono costitutive di un processo che ciascun operatore mette in atto con competenza e tempestività, visto che ad oggi la velocità della circolazione delle informazioni è un tratto fondante della società in cui viviamo.

Il Servizio Informagiovani, inteso in questo caso come centro di informazione, deve competere su diversi piani (velocità, affidabilità, completezza, pertinenza...) e confrontarsi continuamente con altri soggetti, reali e virtuali, che per i giovani sono valide fonti di conoscenza.

Nell'era della velocità dell'informazione, consentita in primo luogo da internet e rilanciata in tempo reale dai canali di comunicazione tradizionali come la tv o la radio, i giovani (e non solo) sembrano poter avere a disposizione una mole potenzialmente infinita di informazioni, non sempre corrette e pertinenti; viceversa, l'essere costantemente immersi nel flusso comunicativo può essere dannoso se i destinatari non dispongono delle adeguate competenze utili per decodificare, interpretare e rielaborare le informazioni e assegnare significati, attribuire

veridicità e individuare false percezioni.

L'operatore Informagiovani, attraverso la gestione della conoscenza che è propria del servizio deve quindi dedicare tempo e risorse adeguate per essere in grado di orientare il giovane sui temi di interesse fornendo risposte adeguate, verificate, complete e in tempi consoni governando il processo di gestione delle informazioni che prevede dapprima la ricerca, l'aggiornamento e la validazione dei contenuti, la successiva codifica/archiviazione degli stessi e la messa a disposizione dei destinatari.

Aggiornamento: il reperimento delle informazioni e il controllo

L'operatore è chiamato ad investire una cospicua parte del suo lavoro nell'attività di ricerca e aggiornamento delle informazioni. Tale compito non può considerarsi esaurito se, a fianco della consultazione delle fonti tradizionali non vengono presi in considerazione la molteplicità delle fonti più moderne a disposizione.

Le fonti di informazione tradizionale forniscono dati già validati e in tal senso i siti istituzionali costituiscono l'ossatura dell'impianto comunicativo del servizio, tuttavia l'operatore deve riservare attenzione ai canali attraverso cui



le informazioni possono arrivare ai giovani e che possono essere considerati da questi importanti ed interessanti. Occorre quindi ad oggi tener monitorati siti web (generalisti o specializzati), profili social (che veicolano tutta una serie di contenuti di interesse giovanile) per individuare le informazioni relative a soggetti significativi (associazioni, gruppi informali, imprese, fondazioni, di livello locale, regionale o nazionale) che pongono in essere, direttamente o indirettamente, attività, iniziative, progetti per favorire occasioni di partecipazione e di crescita ad adolescenti e giovani.

Il valore aggiunto dell'azione del servizio consiste nella capacità di saper comprovare la qualità delle informazioni a disposizione attraverso l'applicazione di un processo di controllo: un insieme di attività finalizzate alla verifica della veridicità dei contenuti raccolti.

Attraverso il più ampio processo di ricerca e validazione delle informazioni, l'operatore può avere a disposizione il materiale adeguato per rispondere tempestivamente e con competenza alle richieste dei giovani.

La codifica: condividere, orga- nizzare e trasferire le informazioni

La ricerca delle informazioni e la validazione delle stesse risulta vana se l'operatore o il gruppo di lavoro non sono in grado di fare tesoro di quanto raccolto; i dati a disposizione devono essere ordinati al fine di renderli facilmente accessibili attraverso l'applicazione di un metodo che consenta di creare valore a partire dalla disponibilità delle informazioni stesse.

Esistono diverse strategie di gestione della conoscenza all'interno di una organizzazione e in questo senso è importante il contributo di Hansen, Nohria e Tierny [1999] che propongono due paradigmi estremi: da un lato è possibile enfatizzare la razionalizzazione della conoscenza attraverso la strutturazione di sistemi di codificazione informatica che hanno l'obiettivo di rendere accessibile a tutti i materiali a disposizione; dall'altro invece sottolineano come la personalizzazione della conoscenza (cioè a disposizione esclusiva e specifica dei singoli operatori) rende l'informazione trasferibile solo attraverso il contatto diretto.

Nel caso di un Informagiovani è lecito pensare che i due estremi possano divenire complementari per la definizione di una strategia informativa efficace, è infatti indispensabile ordinare (attraverso banche dati, siti web, raccoglitori digitali) le informazioni per renderle fruibili ai giovani anche in remoto, ma è anche un valore aggiunto dell'Informagiovani creare la possibilità di una relazione tra il giovane e l'operatore: solamente attraverso questo secondo passaggio è possibile interpretare correttamente le domande e guidare i giovani alla ricerca della risposta più adeguata.

In conclusione non è possibile pensare che per un Informagiovani sia sufficiente creare una banca dati completa e aggiornata che sia allo stesso tempo fruibile dai ragazzi; questi devono essere supportati dall'operatore perché molto spesso non è chiara neanche all'utente la sua richiesta e soprattutto l'obiettivo a cui tende. Occorre sempre tener presente che la finalità di un Informagiovani consiste nel supporto della naturale fase che vivono i giovani di transizione verso la vita adulta; ciò rende necessario il sostegno alla definizione di adeguate competenze per una corretta identificazione dei bisogni personali e la correlata capacità di esplicitazione della domanda.

La divulgazione: la scelta delle metodologie, degli strumenti e del linguaggio

Divulgare le informazioni significa rendere accessibile e fruibile la conoscenza che deriva dai processi di raccolta e codificazione; per tale compito deve quindi essere individuato un metodo che tenga in considerazione le risorse (economiche, di tempo e di competenza tecnologica) a disposizione di ciascun Informagiovani.

Nel momento in cui si intendono diffondere le informazioni, occorre individuare quale sia il canale comunicativo, quale lo strumento e quale linguaggio più adeguati.

Un prodotto comunicativo generalista può essere infatti una informazione di primo livello per un singolo giovane che si avvicina al servizio con una domanda generica, ma può anche consistere nel voler veicolare una informazione ad un gruppo di giovani che abbiamo interessi simili. In tal senso ci limitiamo in questo paragrafo a menzionare una serie di strumenti che possono essere utilizzati per rendere efficace il processo di diffusione delle informazioni.

Negli ultimi anni, in merito al progredire delle tecnologie in ambito comunicativo, si è aperta una riflessione relativa a quale tipo di materiale sia più adatto a veicolare i contenuti informativi per i destinatari. In passato la redazione di guide tematiche si è realizzata attraverso una duplice modalità: pubblicazione cartacea

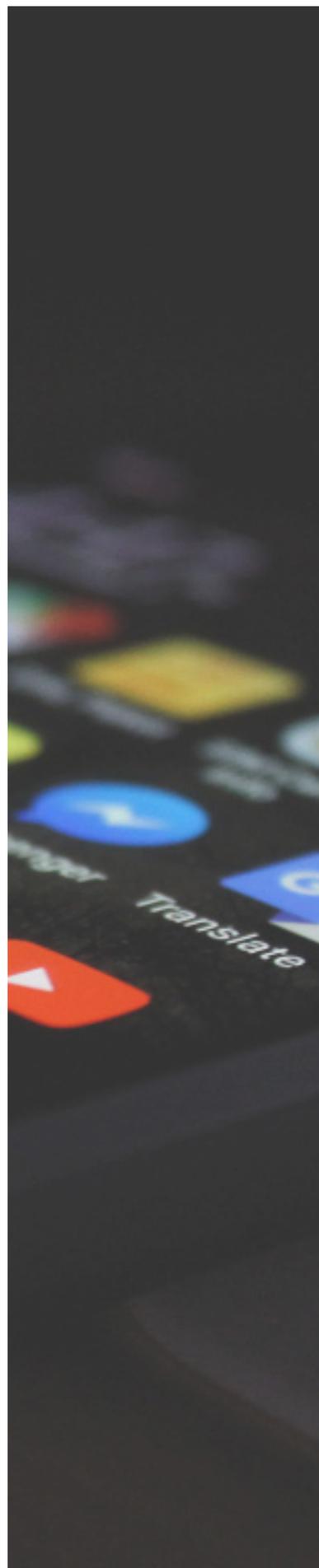
e pubblicazione sul sito web dell'Informagiovani.

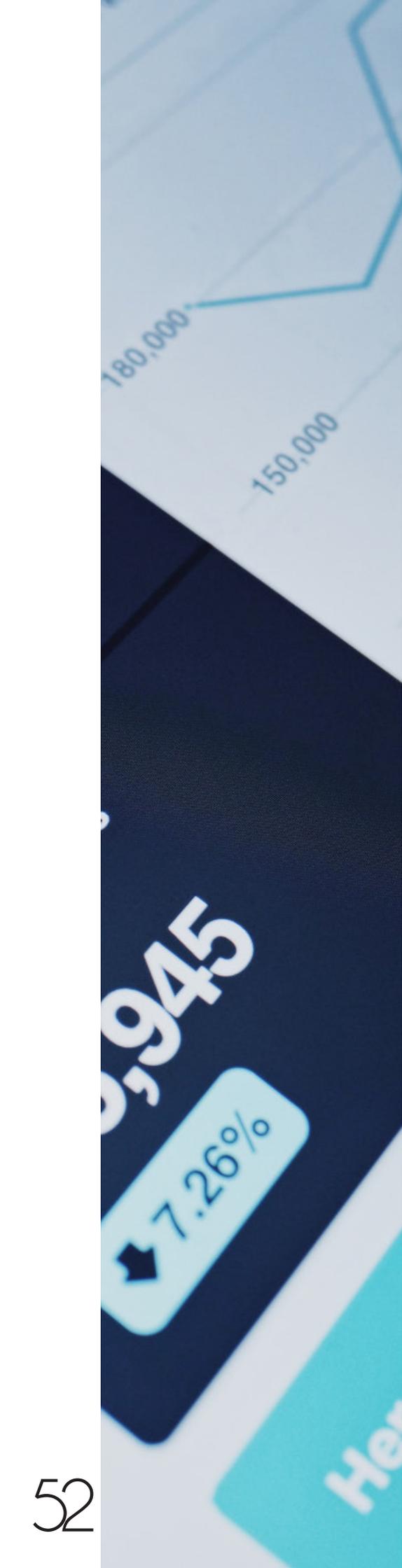
L'utilizzo di strumenti propri del web 2.0, come i social network, i blog o le applicazioni per i cellulari, rappresentano la nuova frontiera di comunicazione in cui adolescenti e giovani sono immersi: il mondo virtuale s'interseca con il mondo delle relazioni "fisiche" sino quasi a diventare un tutt'uno.

L'Informagiovani del Comune di Lecco, gestito in co-progettazione con il Consorzio Consolida di Lecco, opera da anni sulla città ed è di riferimento per il territorio provinciale come servizio informativo, di orientamento su temi del lavoro, della formazione, della mobilità internazionale, del tempo libero e della cittadinanza attiva.

L'informazione di primo livello, o il colloquio orientativo che si sviluppa durante l'orario di apertura, viene svolto attraverso un processo che, a partire dalla scheda di raccolta anagrafica di informazioni formative e professionali, rinvia eventualmente al secondo livello, in termini immediati (se l'operatore specialistico è presente) o prendendo appuntamento. A partire dai dati raccolti, se la domanda è di tipo informativo standard, occorre fornire alcuni elementi di base; se la richiesta prevede invece un colloquio più approfondito, è importante avviare un colloquio personale di uno o più incontri a seconda della situazione.

Per essere in grado di fornire informazioni ai giovani sui temi di competenza, oltre al colloquio





individuale, sono a disposizione nel Piano di Comunicazione e Informazione del Servizio Giovani di Lecco una serie di strumenti di cui si segnalano brevemente i principali punti di forza e di debolezza: *(nella tabella della pagina successiva)*

Gli operatori del servizio sono in grado di padroneggiare tutti gli strumenti di primo livello e, a seconda delle specifiche competenze, possono utilizzare strumenti comunicativi e di informazione specialistici.

Il valore aggiunto che un Informagiovani svolge a livello informativo consiste nel processo relazionale che vede il giovane e l'operatore del servizio coinvolti reciprocamente nelle fasi di comprensione della domanda e di costruzione della risposta attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti preparati in precedenza; tale competenza non è sostituibile dal più raffinato motore di ricerca Internet.

ASPETTI POSITIVI

CRITICITÀ

Guide tematiche	Completezza dei contenuti Fisicità del prodotto	Richiedono molto impegno e tempo per la realizzazione e l'aggiornamento Costi di stampa
Incontri informativi di gruppo	Veicolano l'informazione a più destinatari contemporaneamente	Difficoltà di coinvolgimento e partecipazione
Profili social	Velocità di realizzazione economicità aumenta l'efficacia comunicativa attraverso video, immagini	Limita la quantità di informazioni veicolabili Natura effimera dei post Rischio di sovraesposizione
App per smartphone	Fruibili in qualsiasi momento	Costose da realizzare necessitano di continua manutenzione e aggiornamento
Comunicati stampa	Vengono considerati dalle testate giornalistiche adeguata per contattare/informare gli adulti	Non sempre intercettano direttamente il target
Mailing list e newsletter	Possono essere mirate Esistono strumenti gratis per la gestione efficace	La mail non sembra uno strumento efficace sui grandi numeri
Data base multi target utenti	Permette la selezione di campioni di target specifici	Sono necessarie specifiche competenze per la gestione
Conferenza stampa	Se sono coinvolti i giovani è uno strumento molto forte	Se sono coinvolti solo gli operatori il rischio è quello di non intercettare il target
Sito Web	ha un carattere istituzionale Una vetrina attiva 24/7 L'evoluzione del web potenzia il servizio	Necessita di costante aggiornamento e di competenze adeguate; non è possibile sfruttare appieno le potenzialità
Partecipazione alla realizzazione di progetti in partnership	Il rinforzo è significativo Aggancio dell'utenza del partner	È possibile che non venga direttamente gestita l'informazione
Iniziative/eventi culturali, in collaborazione con i giovani	I giovani sono protagonisti e si assumono il compito di gestire la comunicazione; peer communication.	Consistono in eventi straordinari, non è garantita la continuità

ORIENTAMENTO SCOLASTICO E FORMATIVO

Il caso dell'Informagiovani di Cremona

A cura di Maria Carmen Russo

L'orientamento come strategia

Le priorità indicate nelle "iniziative faro" della Strategia Europa 2020 sono finalizzate ad agevolare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro prevedendo di raggiungere entro il 2020 un tasso di occupazione pari al 75% per gli uomini e le donne tra i 20 e i 64 anni. L'obiettivo potrà essere raggiunto solo con azioni che si focalizzano su 4 priorità fondamentali:

- Miglior funzionamento dei mercati del lavoro
- Una forza lavoro più competente Migliori qualità e condizioni di lavoro
- Politiche più efficaci per promuovere la creazione di posti di lavoro e accrescere la domanda di lavoratori.

In un quadro globale in rapida e continua evoluzione, l'orientamento costituisce una sfida nel processo formativo, ma anche un fattore strategico per conciliare le esigenze della progettualità professionale dei soggetti e delle organizzazioni.

L'orientamento interessa sempre più nuove fasce di popolazione, e non soltanto il target giovanile, e trova un punto di partenza rilevante nelle disposizioni normative pubblicate negli ultimi anni (DECRETI REGIONALI E NAZIONALI SULL'ORIENTAMENTO), nelle tendenze del mercato del lavoro e della domanda occupazionale.

Partendo da questi presupposti, l'Informagiovani del Comune di Cremona ha rivolto particolare attenzione a due dimensioni fondamentali: la formazione e l'aggiornamento professionale

degli operatori e la metodologia della qualità che prevede processi di verifica e di valutazione dell'attività.

La centralità attribuita alle richieste, attese e bisogni dei cittadini ha permesso al Servizio di interpretare nel tempo, senza snaturarsi, il proprio mandato rispondendo via via alle nuove esigenze degli adolescenti e dei giovani, fino a fornire orientamento lungo tutto l'arco della vita.

Dall'orientamento all'accompagnamento

L'evoluzione del mercato del lavoro e la necessità di sollecitare e stimolare il dialogo con la scuola e il sistema formativo in genere impongono l'elaborazione di progetti di orientamento mirati, spesso individualizzati, che diano spazio all'analisi e alla



coprogettazione. Il ruolo e le competenze dell'Informagiovani non possono che collocarsi in queste dinamiche con un'attenzione mirata ai ragazzi ma anche alle scuole, al mondo economico alle famiglie e alla comunità educante. È proprio in questa direzione che l'Informagiovani del Comune di Cremona ha avviato percorsi e iniziative di orientamento rivolte a studenti, famiglie e persone in cerca di lavoro.

Fin dall'inizio della propria attività ha messo al centro della propria mission il tema dell'orientamento quale strategia educativa e strumento prezioso non solo per informare, ma soprattutto per formare e contribuire al processo di crescita e di ricerca dell'autonomia.

Oltre a quella educativa permanente, in ambito formativo l'orientamento assume una

valenza metodologica nella prassi e nell'organizzazione dei servizi delle tre principali dimensioni in cui si sviluppa: informazione, formazione e consulenza.

La rivoluzione/evoluzione economica e socio culturale degli ultimi decenni, l'avvento della tecnologia, di internet e le trasformazioni dei sistemi di comunicazione-informazione e relazione, hanno stimolato nel servizio un'importante riflessione che lo ha portato a modificare e specializzare la propria visione e le competenze dei propri operatori.

L'attenzione si è quindi concentrata sul tema dell'orientamento partendo da azioni volte a favorire la scelta dei percorsi formativi per arrivare al sostegno e all'inserimento nel mondo del lavoro, progettando e organizzando interventi di orientamento presso lo sportello, le scuole, i centri di formazione e le università.

Il servizio ha costruito negli anni una fitta rete di rapporti di collaborazione e coprogettazione con le scuole di ogni ordine e grado, con i servizi del territorio del pubblico e del privato competenti in materia, con il mondo economico, con il privato sociale, con le famiglie e i ragazzi. I progetti di orientamento sono infatti condivisi con partner istituzionali, del mondo imprenditoriale e scolastico attraverso tavoli di lavoro territoriali.

Nel suo complesso, la proposta prevede attività, servizi e strumenti per l'orientamento, i cui obiettivi sono:

- **promuovere** un sistema che anticipi l'azione di orientamento per aumentare la probabilità di scelte consapevoli

- **consolidare** la logica che l'orientamento costituisca parte integrante dei curricula di studio e, più in generale, del processo educativo e di autonomia.
- **incoraggiare** l'utilizzo critico della conoscenza già a partire dalla scuola d'infanzia.
- **rafforzare** un modello finalizzato alla riduzione della dispersione scolastica, degli insuccessi e degli abbandoni
- **favorire il dialogo** fra scuola e mondo produttivo creando occasioni di confronto e coprogettazione anche attraverso le opportunità offerte dall'alternanza scuola lavoro. Partendo dalla valorizzazione dei talenti territoriali, aiutare le scuole ad orientare la propria proposta formativa.
- **porre l'individuo al centro** del sistema, affinché sia capace di scegliere in coerenza con le proprie caratteristiche, attitudini e il proprio progetto personale costantemente verificato e riposizionato in rapporto alle contingenze sociali ed economiche.
- **favorire e assicurare il coinvolgimento** delle famiglie e degli attori del territorio al fine di costruire una rete efficace e competente e una comunità educante responsabile.
- **offrire una molteplicità di opportunità** di interventi che vanno dall'azione informativa a quella consulenziale, dall'accompagnamento all'intervento motivazionale, al supporto psicologico.



Tutti gli interventi e gli eventi proposti dall'Informagiovani alle scuole sono raccolte in "PASSEPARTOUT - GUIDA ALLE INIZIATIVE E AGLI EVENTI DI ORIENTAMENTO DEL COMUNE DI CREMONA".

La progettazione e la realizzazione di percorsi di orientamento è frutto di un lavoro costante che parte dal monitoraggio delle esigenze e le attese dei destinatari in stretto raccordo con le scuole e gli aspetti del settore. Le attività di seguito riportate a mero titolo esemplificativo, sono raggruppate in macro categorie di intervento e suddivise per tipologia e/o destinatari. In sintesi un excursus degli strumenti di formazione comunicazione e informazione messi in campo.

Attività con i docenti e la scuola

Il rapporto con le scuole parte dalla relazione con i docenti. Il dialogo avviato e coltivato nel tempo ha portato alla costruzione di un rapporto di fiducia e di riconoscimento delle reciproche competenze. Si è venuto così a costruire un sistema virtuoso di confronto che si esprime in momenti costanti di formazione e coprogettazione con i professionisti per l'orientamento dell'IG e il corpo docente.

Ne da qui sono scaturite molteplici attività ed iniziative che vanno dai momenti formativi, alla coprogettazione di PON e delle attività e rivolte a studenti e genitori.

In particolare vale la pena sottolineare l'importante riflessione sul consiglio orientativo avviata attraverso momenti formativi condivisi e finalizzati alla socializzazione teorica, ma anche di strategie e strumenti.

Attività con le famiglie

Il rapporto con le famiglie si è costruito nel tempo attraverso una costante azione di promozione dei servizi offerti avvalendoci anche delle collaborazioni delle scuole. L'Informagiovani di Cremona è ormai considerato punto di riferimento competente sulle tematiche dell'orientamento, del riorientamento e supporto importante nei momenti in cui le famiglie si trovano ad affiancare i ragazzi nella fase della scelta.

Alle famiglie dei bambini e dei ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado è dedicata un'offerta

piuttosto completa che spazia dalla proposta di eventi, seminari e incontri informativi/formativi con esperti del settore alle consulenze individualizzate. Le tematiche trattate non riguardano solo l'orientamento in senso stretto, ma tutto ciò che contribuisce alla crescita, allo sviluppo, e all'educazione dei figli. In questo senso, tutta la comunità educante del territorio, lavorando in una logica di rete che riconosce e valorizza le reciproche competenze, si supporta e si alimenta e a sua volta affianca la famiglia in un'azione virtuosa che ha come obiettivo il ragazzo e la sua crescita ed educazione.

Scuola per l'infanzia e primaria

Progetto sperimentale **“orientare alle competenze”**.

Una comunità di adulti consapevole dell'importanza strategica delle soft skills sarà sicuramente una grande risorsa per i giovani del futuro e sarà in grado di fornire strumenti affinché lo sviluppo delle soft skills si possa allenare già dalla prima infanzia agendo la propria azione educativa e formativa in questa direzione e con questa attenzione.

L'Informagiovani di Cremona in collaborazione con l'Università Cattolica di Brescia ha messo a punto un progetto sperimentale finalizzato a fornire strumenti di riflessione e azione rivolto a docenti e genitori, partendo da una analisi e ricerca effettuata direttamente sui bambini ai quali vengono proposti laboratori interattivi, giochi di ruolo e momenti di rielaborazione. La sperimentazione è stata avviata nel 2016 e ha durata triennale. Gli esiti saranno pubblicati in una ricerca che potrà costituire base di partenza per importanti riflessioni

sul tema “dell'orientamento precoce” e buona pratica per buone progettazioni.

Scuola Primaria

Le azioni di orientamento rivolte alla scuola primaria si muovono su due binari paralleli. Da una parte l'attività con docenti e genitori ai quali vengono dedicati momenti formativi, seminariali ed eventi a tema, dall'altra parte le attività con i bambini dove, come per le scuole per l'infanzia, le iniziative messe in campo mirano ad affrontare e approfondire non solo aspetti di tipo educativo e formativo, ma anche le questioni legate alla complessità e alle varietà del mondo del lavoro. L'obiettivo è rimuovere (o quanto meno mettere in discussione) “modellizzazioni e stereotipi” mutuati dagli adulti e che alimentano nei bambini preconcetti, rigidità e distorsioni difficili poi da ridefinire. Le attività laboratoriali ed interattive, gestite in stretta sinergia con i colleghi del settore Politiche Educative e con gli attori del mondo economico territoriale, orientano i bambini alla conoscenza del proprio territorio e dei suoi talenti: Partendo dal quartiere in cui vivono li si accompagna all'acquisizione delle professioni per poi condurli ad una riflessione sulle competenze sia tecniche che trasversali necessarie per le singole professioni. Alle competenze trasversali viene dedicata un'attenzione particolare rivolgendo l'azione non solo ai bambini ma anche ai genitori, stimolandoli ad un “allenamento” quotidiano valorizzando anche e soprattutto i contesti informali o non formali affinché i saperi e le capacità possano tradursi in comportamenti efficaci e abilità.



L'appartenenza al Settore Politiche Educative permette oggi all'Informagiovani di attivare progetti e interventi orientativi innovativi e sperimentali rivolti all'infanzia. Inoltre la contiguità con i servizi sociali consente di avere attenzione anche per gli aspetti di fragilità dell'utenza attraverso collaborazioni con altri servizi specialistici



Scuola Secondaria di 1° grado

L'attenzione alla scuola secondaria di primo grado è da sempre uno degli obiettivi strategici dell'Informagiovani di Cremona. Il target di riferimento inteso come docenti e famiglie, ma soprattutto i ragazzi, merita in questa fase, competenze raffinate e progettualità capaci di non limitarsi ad interventi mirati alla "soluzione del problema contingente". Le azioni di orientamento per le scuole secondarie di primo grado devono necessariamente essere frutto di una co-progettazione che vede una stretta sinergia e intesa con l'intera comunità educante in un sistema di corresponsabilità. I temi trattati non si possono in alcun modo limitare alla scelta scolastica, ma devono abbracciare l'intera azione educativa. Non è più il tempo di intendere l'orientamento come una azione "una tantum" e riferita ad un "solo fatto". L'orientamento è un processo che accompagna l'individuo lungo tutto l'arco della vita e che diventa strategico nelle fasi più critiche.

Con questa visione le iniziative proposte mirano a mettere in campo azioni rivolte ai diversi destinatari, ma soprattutto sono frutto di un working in progress che impone un costante lavoro di analisi, progettazione, attività, monitoraggio e rielaborazione.

La progettazione e la realizzazione di percorsi di orientamento è frutto di un lavoro costante che parte dal monitoraggio delle esigenze e le attese dei destinatari in stretto raccordo con le scuole e gli aspetti del settore. Le attività

di seguito riportate a mero titolo esemplificativo, sono raggruppate in macro categorie di intervento.

- **Le professioni e il territorio locale.** Il percorso ha l'obiettivo di far emergere elementi relativi alla complessità del lavoro e delle professioni e di far acquisire la consapevolezza dell'importanza delle competenze trasversali. E' previsto il coinvolgimento delle aziende/servizi della città segnalati dalle Associazioni/Enti del territorio che offrono la disponibilità a incontrare le classi e ad ospitarle nella sede di lavoro, una fase di documentazione dell'esperienza e di restituzione finale all'interno della classe. Ad integrazione del percorso, è prevista la figura dell'orientatore con le sue competenze specifiche con

approfondimenti sugli sbocchi lavorativi affini al percorso di studi intrapreso.

- **Dalla conoscenza di sé al successo formativo - attività di supporto al percorso di crescita.**

Il percorso prevede una definizione personalizzata e condivisa con i docenti dei contenuti dell'incontro che, in base alle esigenze della classe, approfondisce i costrutti fondamentali per la scelta, quali: la conoscenza di sé, la motivazione e l'autoefficacia individuale.

Il modulo intende promuovere la costruzione di un percorso fiduciario nelle proprie capacità, approfondire la motivazione come spinta alla soddisfazione di un bisogno di apprendimento ed acquisizione di

competenze e sottolineare i temi connessi alle capacità di adattamento alle attività scolastiche, l'emotività, l'identità corporea,

l'adattamento sociale e le relazioni familiari, focalizzando l'attenzione sugli strumenti e le strategie che favoriscono il cambiamento.

- **I costrutti psicologici alla base della scelta.** Durante il laboratorio è previsto un approfondimento dei temi della resilienza e dei pensieri disfunzionali.

L'obiettivo è quello di stimolare ad affrontare e gestire le scelte con vitalità ed intraprendenza, fornire tecniche e strategie per superare i cambiamenti e gli eventi critici; valutare l'atteggiamento mentale con cui vengono determinate le azioni e di far riflettere su capacità, possibilità, sentimenti, idee, piani e strategie che hanno a che fare con il nostro futuro, la scuola ed il lavoro che sceglieremo.

- **Incontri di informazione orientativa:** Gli incontri intendono fornire risposte ai bisogni informativi e orientativi con diversi gradi di approfondimento e personalizzazione, attraverso proposte finalizzate a far conoscere l'offerta di istruzione e formazione professionale del territorio ed approfondire la specificità dei percorsi, dare indicazioni circa l'iscrizione, segnalare strumenti e risorse informative e di orientamento, fornire elementi di valutazione circa le scelte, l'analisi di interessi ed aspettative.

- **L'accompagnamento alla scelta,** un percorso articolato che prevede l'approfondimento dei seguenti temi:

Il metodo di studio, lavorando sulla consapevolezza dell'importanza della gestione del tempo e del funzionamento del processo di apprendimento al fine di aiutare gli studenti a chiarire e rendere operativo il concetto di "impegno",

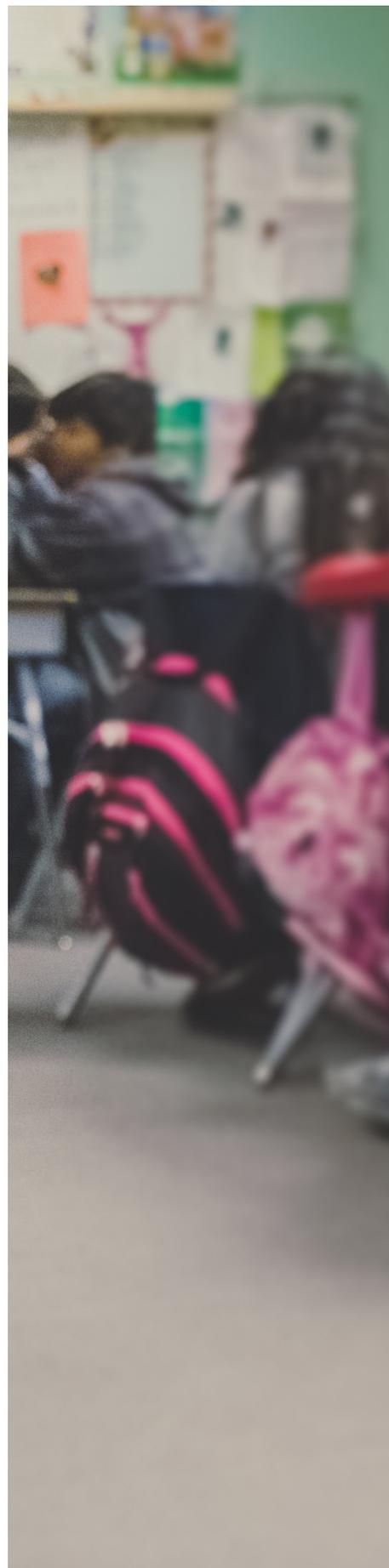
fornendo indicazioni utili di allenamento della memoria

L'organizzazione dei tempi e degli impegni, illustrando significato, conseguenze e strategie per contrastare la tendenza a rimandare *Il problem solving* presentando la struttura del Problem Solving, come competenza la ricostruzione del processo con cui raggiungere una decisione comune, individuando gli ambiti di interesse scolastico

- **Consulenza individuale.** Colloqui di orientamento per genitori alunni, colloqui di rimotivazione e contrasto alla dispersione.

Scuola Secondaria di 2° grado ed Enti di Formazione

L'attività di orientamento rivolta ai ragazzi della secondaria di 2° grado vede l'Informagiovani di Cremona impegnato in una progettazione complessa attraverso il coinvolgimento di figure professionali specifiche e sinergiche. Le azioni co-progettate e quindi sono il frutto di un confronto costante con le scuole, la famiglia e la comunità educante nel suo complesso. La proposta è modulata a seconda degli ordini scolastici, del ciclo, delle tematiche. La varietà degli indirizzi e la durata dei percorsi, l'alto rischio di dispersione, ma soprattutto le richieste espresse da soggetti in un'età di transizione e portatori di esigenze e bisogni in continua evoluzione, impongono una proposta all'altezza delle aspettative ed in grado di fornire risposte competenti, ma soprattutto capace di stimolare riflessioni





critiche accompagnando i ragazzi in un percorso di autonomia e consapevolezza, in una parola: di crescita. Le azioni organizzate per moduli sono rivolte ai gruppi classe o ai genitori. Le tematiche sono molteplici e le soft skills rimangono in primo piano come strumento strategico utile non solo a favorire l'ingresso nel mondo del lavoro, ma come risorsa da spendere lungo tutto l'arco della vita. Un'attenzione particolare viene dedicata all'attività consulenziale individuale rivolte ai ragazzi ma anche alle famiglie. L'attività riguarda l'orientamento in uscita, ma anche e soprattutto il riorientamento e il contrasto alla dispersione. Le attività di seguito riportate a mero titolo esemplificativo, sono raggruppate in macro categorie di intervento.

Le professioni e il territorio locale.

Integra la conoscenza del territorio e ciò che offre il mondo delle professioni con azioni e strumenti per preparare i giovani alle scelte future consolidando l'orientamento come parte del percorso di studi. Il modulo è finalizzato a far emergere la complessità del lavoro e delle professioni coinvolte nell'attività presentata, la collaborazione fra ruoli/professionalità e la concatenazione fra le fasi produttive/organizzative e far acquisire la consapevolezza dell'importanza delle competenze trasversali oltre che accompagnare i ragazzi e le famiglie in un percorso di conoscenza e consapevolezza della "cultura del lavoro".

Migliorare il metodo di studio.

Attraverso il modulo si intende sostenere l'alunno nell'individuazione di un corretto metodo di studio fornendo indicazioni e informazioni finalizzato a proporre strategie e modalità di lavoro personali per sviluppare le proprie potenzialità e studiare in modo più efficace.

Le conoscenze, abilità, strategie come si costruisce una competenza. Il modulo affronta il tema delle competenze (base, trasversali e tecniche-professionali) con un affondo su quelle trasversali e sulle qualità personali richieste dal mondo del lavoro.

Le professioni e il mercato del lavoro. Il percorso prevede una panoramica sul mercato del lavoro e delle professioni, un sistema complesso in continua evoluzione, con specifici riferimenti al territorio locale. L'obiettivo è di mettere in evidenza l'importanza di riuscire a raccogliere informazioni, far emergere un atteggiamento proattivo nella ricerca affiancare i ragazzi nella corretta costruzione del proprio curriculum nel formato Europass.

Simulazione del colloquio di lavoro. Come prepararsi e come gestire un colloquio di lavoro attraverso una presentazione informativa di gruppo e prove pratiche di una job interview.

Orientamento ai percorsi post diploma. Il percorso intende proporre modalità, informazioni e indicazioni riguardo alle diverse possibilità post diploma, al funzionamento del sistema universitario italiano, con personalizzazione degli interventi sulla base delle richieste degli studenti.

- **Colloqui di orientamento e consulenza orientativa** per studenti delle classi finali per studenti delle classi quarte - strumenti per orientarsi tra proposte, informazioni e servizi, moduli per studenti delle classi quinte.

Colloqui per drop out

Il servizio realizza colloqui di rimotivazione, di riorientamento e di contrasto alla dispersione scolastica per supportare lo studente che presenta difficoltà scolastiche e prevenire il fenomeno della dispersione attraverso un'analisi della situazione, del livello di motivazione e di attivazione individuale rispetto al fronteggiamento delle difficoltà del percorso attuale. Se necessario sono fornite informazioni circa eventuali percorsi alternativi.

L'obiettivo è di accompagnare l'alunno alla comprensione delle difficoltà scolastiche e, laddove necessario, valutare un riorientamento verso altri percorsi scolastici/formativi e definire o ridefinire un progetto formativo e/o professionale. Destinatari degli interventi sono gli alunni delle classi prime e seconde delle scuole secondarie di secondo grado e degli enti di formazione e gli studenti che, pur essendo in diritto-dovere di istruzione e/o formazione, non frequentano alcuna istituzione scolastica/formativa o si sono ritirati dalla frequenza e vengono segnalati dai Centri per l'Impiego, dalle scuole o dagli enti di formazione professionale

Studiare e lavorare all'estero

Il percorso intende fornire informazioni e consigli per offrire a chi desidera intraprendere un percorso di studio e di lavoro all'estero, opportunità e

strumenti per vivere al meglio l'esperienza di crescita formativa, professionale e personale.

Alternanza scuola lavoro

L'alternanza scuola lavoro è una forma di apprendimento innovativa che consente agli studenti di trascorrere alcuni periodi nel mondo del lavoro per ottimizzare il percorso formativo. E' parte integrante della metodologia didattica e del Piano Triennale dell'Offerta Formativa degli Istituti Secondari di secondo grado. Si articola in moduli didattico-informativi, svolti in classe o in azienda, e in moduli di apprendimento pratico all'interno del contesto lavorativo. Scuole, aziende e istituzioni, pur con ruoli e competenze diversi, sono sollecitati ad interagire per una maggiore corresponsabilità educativa e sociale orientata alla valorizzazione delle aspirazioni degli studenti. In quest'ottica, l'Informagiovani propone moduli di orientamento al lavoro a supporto dei percorsi di aSL attivati dalle scuole e moduli sperimentali di accompagnamento e di accoglienza di studenti in aSL. Il progetto realizzato in collaborazione con istituti tecnici e licei del territorio, UST, CCIAA e la fondazione CET- Center for European Trainees del Baden-Württemberg con la quale viene realizzato un modulo dedicato alla formazione dei tutor e al confronto con il sistema duale tedesco.

Università

Presso l'Informagiovani di Cremona è attivo lo sportello ISU progettato in stretta sinergia con le università locali e la consulta degli studenti universitari. Lo sportello ha la funzione di:

- informare gli studenti riguardo i corsi di laurea delle sedi

universitarie locali

- facilitare la ricerca alloggi agli studenti fuori sede promuovendo il contatto diretto con i proprietari attraverso la Bacheca Alloggi Università

- offrire informazione e consulenza per l'accesso ai benefici offerti dagli organismi per il diritto allo studio: borse di studio, contributi, tasse

- informare gli studenti e le sedi universitarie circa gli eventi educativi e culturali proposti in città.

- Attivare convenzioni con le realtà locali e istituzionali ed economiche per riconoscere benefici e scontistiche agli studenti universitari attraverso la distribuzione gratuita della Student Card.

Il servizio realizza interventi di orientamento individuali e di gruppo dedicati agli studenti universitari:

Colloqui di rimotivazione e riorientamento.

L'obiettivo è di analizzare le difficoltà incontrate dallo studente, individuare le risorse necessarie per fronteggiare la situazione, verificare le motivazioni legate alla scelta del percorso di studi effettuata, presentare e approfondire, se necessario, altri percorsi formativi e/o professionali.

Interventi di consulenza orientativa e accompagnamento al lavoro.

Sono finalizzati a proporre attività di orientamento attitudinale attraverso l'autovalutazione, il bilancio di competenze, la definizione degli obiettivi. Sono inoltre proposti argomenti più specificatamente legati al mondo del lavoro: l'evoluzione del mercato del



lavoro, il processo di selezione, le competenze trasversali.

Colloqui o incontri rivolti agli studenti universitari in uscita dal percorso di studi offrendo una panoramica rispetto ai master e ai corsi post laurea, alla possibilità di studio e lavoro all'estero.

Strumenti on line a supporto delle azioni orientative

Sito istituzionale dell'Agazia Servizi Informagiovani

Rappresenta la porta di accesso privilegiata ai servizi specialistici e a tutti gli strumenti online. Attraverso il portale è possibile accedere alla Banca Dati Territoriale che raccoglie informazioni dettagliate e contatti utili a livello provinciale riguardo a: studi e formazione, lavoro, cultura, tempo libero e sport, vita sociale e volontariato, diritti, turismo e vacanze, enti e uffici. Le schede relative ai principali servizi attivi sul territorio sono tradotte in inglese, francese e arabo.

Orientainweb - Portale provinciale dell'orientamento:

È il portale provinciale per l'orientamento alla scelta formativa e professionale realizzato per fornire un supporto agli studenti e alle loro famiglie, ma anche ad insegnanti ed operatori dell'orientamento. È il frutto di una sinergia fra Informagiovani del Comune di Cremona, Provincia di Cremona, Ufficio Scolastico Territoriale di Cremona e Servimpresa - Azienda Speciale della CCIAA di Cremona. Il progetto nasce dalle proposte del Tavolo di Orientamento provinciale, un gruppo di lavoro formato da docenti di tutte le scuole, enti di formazione

e università del territorio. Da Orientainweb è possibile accedere a: **“Da Zero a 1000 – zero idee mille opportunità”**.

Si tratta di una vera e propria guida online rivolta a giovani, famiglie, insegnanti e operatori dell'orientamento per favorire una scelta consapevole partendo da informazioni aggiornate e attendibili e con l'obiettivo di mettere in rete risorse e sostenere i processi di crescita e transizione dei giovani del nostro territorio. “Da Zero a 1000” è uno strumento per conoscere l'offerta didattica degli enti di formazione professionale, delle scuole medie superiori e delle università, trovare informazioni sul mondo del lavoro, sulle tecniche e strategie di ricerca attiva e indicazioni per chi vuole inserirsi nel mercato del lavoro e per chi intende “mettersi in proprio”, interessanti interviste a rappresentanti e testimonial del

mondo istituzionale e professionale e ricevere indicazioni sui servizi di informazione e orientamento attivi sul territorio provinciale che possono aiutare concretamente nella scelta.

Cremona per l'Università:

Portale dedicato alle Università cremonesi nasce allo scopo di fornire agli studenti informazioni istituzionali e opportunità per favorire le scelte di percorsi professionali e l'organizzazione del tempo libero e del tempo utile. Dal portale è possibile accedere alla **Bacheca Alloggi Università**, uno strumento online progettato per garantire agli studenti universitari l'accesso alle diverse offerte di alloggio presenti sul territorio in modo semplice e diretto.

Eventi di orientamento

Salone dello Studente

Il Salone dello Studente è un appuntamento annuale che sta al passo con i tempi e che sa trasformarsi per rimanere in linea con le esigenze espresse attraverso il confronto con il target di riferimento. Accanto alla componente informativa, la manifestazione ha potenziato quella orientativa, attraverso l'organizzazione di momenti e percorsi dedicati alla scelta e alla conoscenza di sé. La manifestazione è strutturata in tre iniziative organizzate per target:

Salone Junior, dedicato alle scuole secondarie di primo grado ed alle famiglie;

Salone in Tour, dedicato alle scuole secondarie di secondo grado ed enti di formazione professionale;

Job day, iniziativa rivolta alle persone in cerca di lavoro con l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo di giovani e non solo attraverso la creazione di uno spazio in cui le aziende presentano i profili professionali ricercati e i partecipanti propongono direttamente la propria candidatura.

Convegni, seminari e workshop.

L'informagiovani organizza ogni anno eventi rivolti agli operatori di settore, docenti e famiglie finalizzati ad analizzare in chiave analitica, critica e formativa le diverse tematiche legate al tema dell'orientamento e all'azione educativa nel suo complesso.

Competenze e risorse umane

L'investimento più importante che un servizio Informagiovani deve fare è quello sulle risorse umane. La vera forza e il valore profondo del servizio Informagiovani di Cremona sta nelle persone e nella loro professionalità, competenza e passione. La squadra che anima l'intensa attività del servizio e la fitta rete di collaborazioni è formata da competenze di alto livello, complementari e sinergiche fra loro, capaci di lavorare in una logica di processo che conduce sempre ad un obiettivo comune e condiviso. Le competenze sono descritte in "job description" che permettono l'individuazione della "persona giusta al posto giusto". Tutto lo staff informagiovani concorre alla realizzazione della attività di orientamento che non può considerarsi limitata all'azione "dell'orientatore puro". Lo staff tecnico si avvale della presenza di orientatori interni e della collaborazione di psicologi dell'orientamento e consulenti esterni con i quali vengono condivisi progettazione, formazione, ed erogazione dei servizi. La competenza delle risorse umane è un punto fermo, la base da cui partire, ma non basta! Rimangono elementi imprescindibili la costante attenzione alla formazione e all'aggiornamento degli operatori prevedendo momenti di formazione specialistica e autoformazione attraverso studio e approfondimenti. Favorire e stimolare la partecipazione a seminari, convegni e a tutte le occasioni qualitativamente significative, costituisce un arricchimento professionale per gli operatori, ma soprattutto un sicuro investimento per il servizio e per la comunità a cui si rivolge.



ORIENTAMENTO SCOLASTICO E FORMATIVO

Il caso dell'Informagiovani di Bergamo

A cura di Alessabdra Ciccia

La cura del passaggio dal primo al secondo ciclo dell'istruzione

Lo Spazio Informagiovani del Comune di Bergamo, dalla sua riapertura nel 2008, dedica una considerevole parte della sua attività a progettare delle “buone occasioni di orientamento” rivolte ai giovani del territorio, partendo dal presupposto che le “buone occasioni” siano essenziali per la crescita dei ragazzi e delle ragazze, soprattutto nei momenti di passaggio, nei periodi di transizione, quasi sempre caratterizzati da scelte da compiersi. Scelte scolastiche consapevoli e ragionate, sono fondamentali per affrontare e limitare il disagio giovanile e i comportamenti a rischio: elaborare un progetto per il proprio futuro scolastico aiuta ad

affrontare i possibili fallimenti in funzione di nuove riprogettazioni di sé. Come servizio info-orientativo inserito nelle politiche giovanili comunali che hanno come focus la promozione del protagonismo delle nuove generazioni e la fruizione di occasioni di crescita personale nonché di cittadinanza attiva, ciò che ci sta a cuore e che mettiamo al centro di ogni nostra progettualità è la progressiva costruzione di percorsi di autonomia che implica il raggiungimento della consapevolezza delle proprie capacità e competenze, così come dei propri limiti e dello sforzo necessario per raggiungere determinati obiettivi. Accompagnare nelle transizioni verso l'età adulta, non erogare informazioni o servizi anche articolati ma fine a se stessi, questo è il core business del nostro operato. L'attività dello Spazio Informagiovani dal punto di vista dell'orientamento scolastico si

colloca all'interno di un quadro di riferimento progettuale piuttosto ampio, il Tavolo Provinciale dell'Orientamento, che si è costituito nel 2011 a cura dell'Ufficio Scolastico Territoriale e di cui fanno parte tutti gli enti del territorio competenti in materia: Provincia, Università, Confindustria, l'Azienda speciale Bergamo Sviluppo della Camera di Commercio, Confartigianato e il Comune di Bergamo con lo Spazio Informagiovani. La nostra presenza al Tavolo da un lato è il risultato di un lavoro capillare svolto in questi ultimi anni all'interno delle scuole secondarie sia di primo che di secondo grado; dall'altro ci ha permesso di costruire alleanze significative e di coltivare rapporti importanti, attraverso cui elaborare progetti sempre più complessi e in sintonia con i bisogni del territorio. Il Tavolo elabora ogni anno un Piano Provinciale

dell'Orientamento, rivolto a docenti, operatori, studenti e genitori delle scuole secondarie di 1° e di 2° grado, in cui convergono tutte le proposte di percorsi ed interventi messe in atto da vari soggetti del tavolo, quindi anche quelli dello Spazio Informagiovani, che negli anni si sono modificati in funzione di progettazioni sempre più puntuali e articolate. Gli stessi partner, cui si sono aggiunti ATS (Agenzia di tutela della salute) e sindacati confederali, hanno firmato nel 2015 anche un protocollo d'intesa per la costituzione di una rete territoriale di servizi per l'orientamento permanente, in risposta al D.d.u.o n.11338 del 1/1/2014 di Regione Lombardia.

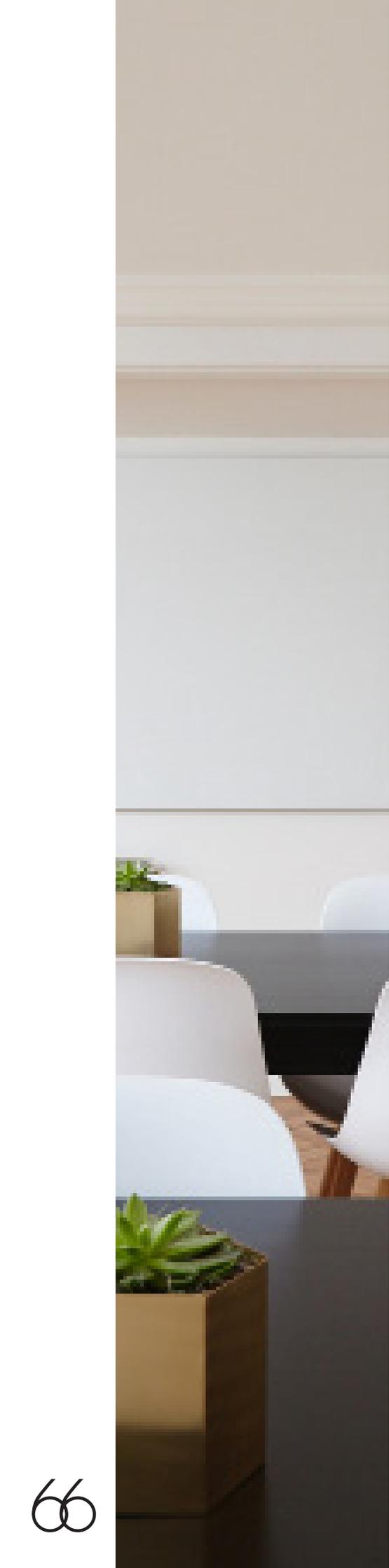
Passaggio a cui dedichiamo particolare attenzione e rispetto al quale investiamo risorse importanti è sicuramente quello legato alla scelta scolastica della scuola secondaria di secondo grado, che coinvolge ragazzi e ragazze giovanissimi, ancora sprovvisti delle competenze necessarie che scelte e decisioni richiedono. **Partenze Intelligenti**, così abbiamo chiamato il progetto di accompagnamento alla scelta, negli anni si è gradualmente trasformato: è partito con un coinvolgimento significativo degli studenti di tutte le scuole secondarie di primo grado del Comune di Bergamo, in un rapporto quasi esclusivo tra orientatori e studenti, per poi allargarsi e coinvolgere altri soggetti, docenti e genitori, in un percorso orientativo a 360 gradi. Nell'edizione del 2016, sono state coinvolte 18 scuole secondarie di 1° grado statali di Bergamo e dei comuni dell'Ambito territoriale n.1 e 4 scuole paritarie, oltre 1400 studenti, 160 docenti delle scuole secondarie di 1° e di 2° grado e circa 200 genitori.

Presupposto di partenza, che ci ha

portato a modificare il progetto, integrandolo di nuovi soggetti e nuove azioni, è l'idea che **la scuola e la famiglia abbiano un ruolo essenziale** nell'accompagnare lo studente ad individuare il proprio progetto personale, che si nutre di aspetti legati allo sviluppo personale oltre che scolastico e formativo. Quindi **genitori** da un lato e **docenti** dall'altro non possono sottrarsi a questa responsabilità. Ciò che invece, così abbiamo immaginato, compete a noi orientatori è accompagnare e sostenere questi adulti nel loro ruolo educativo e orientativo.

Non possiamo però non considerare che il contesto sociale, lavorativo ed educativo stia cambiando, il modo di conoscere e di conoscersi si sta trasformando e il nostro mondo "non è un mondo per vecchi", come suggerisce un epistemologo ultraottantenne, Michel Serres, affascinato da come le nuove tecnologie digitali sconvolgano il quadro antropologico contemporaneo. Interessante è come Serres presenta il nuovo modo di trasmissione del sapere, dove i giovani, da passeggeri condotti da un pilota alla guida di un veicolo che si chiama aula, classe, si trasformano in piloti essi stessi "quando i ragazzi usano il computer o il cellulare, richiedono il corpo di un conducente in tensione attiva, non quello di un passeggero in rilassata passività. [...] Provate a spingere questi ragazzi dentro un'aula: il loro corpo abituato a guidare non sopporta a lungo di rimanere al posto del passeggero passivo; allora, senza una macchina da guidare, i ragazzi cominceranno a fibrillare. Baccano. Date loro un computer e ritroveranno la gestualità del loro corpo-pilota".





In questo quadro di cambiamento è importante individuare nuove azioni, che permettano ai giovani piloti di prendere in mano la guida della loro vita e del loro progetto.

In quest'ottica si sviluppa il progetto di **Partenze Intelligenti**. Destinatari attivi del progetto sono quindi: Studenti, Docenti, Genitori, ciascuno coinvolto in azioni diversificate, ma in stretta sinergia tra loro.

Ciò che caratterizza il nostro lavoro è una **continua ridefinizione delle modalità di intervento** su e con i vari attori per renderlo davvero efficace, attuale e quindi ben inserito nel panorama socio-economico in cui ci troviamo. Partenze intelligenti non è cambiato nel corso del tempo per conformarlo alle esigenze del servizio, **ma si è evoluto** a seconda delle esperienze maturate, delle richieste emergenti e dei bisogni individuati sia a livello formativo che info-orientativo degli attori coinvolti.

Percorso info-orientativo per docenti

Il percorso per i docenti si apre all'inizio dell'anno scolastico con un incontro info-orientativo presso lo Spazio Informagiovani che mira a presentare il progetto Partenze intelligenti nelle sue diverse azioni e a fornire strumenti e contenuti per realizzare poi con i propri studenti delle classi terze uno o più incontri, in cui illustrare la panoramica dell'offerta formativa relativa al secondo ciclo. Ciò che interessa è sottolineare le

differenze tra le diverse tipologie formative (Licei, Istituti tecnici, Istituti professionali e Istruzione e formazione professionale) dal punto di vista del metodo di studio e di apprendimento proposti, delle competenze richieste in entrata e di quelle acquisite in uscita. In questo modo tutti i docenti coinvolti nel processo orientativo “parleranno un linguaggio comune” che renderà più efficaci le successive azioni del progetto, volte ad approfondire gli aspetti info-orientativi con i ragazzi.

A seguito di questo incontro, dall'edizione 2014 di Partenze Intelligenti è stata attivata un'altra proposta rivolta agli insegnanti: due incontri di **confronto tra docenti delle scuole secondarie di primo e di secondo grado**, finalizzati all'analisi degli elementi essenziali per la scelta scolastica, in particolare ai requisiti e alle competenze richieste dalle diverse tipologie di formazione, perché il supporto agli studenti sia sempre più adeguato e funzionale. Poiché ci siamo resi conto che spesso c'è un forte gap tra le aspettative dei docenti del secondo ciclo dell'istruzione sulla tipologia di preparazione degli studenti durante il triennio della secondaria di 1°, abbiamo reputato che potesse essere utile avviare un tavolo di confronto e condividere cosa si intendesse per “studente ben orientato”.

Il risultato è ad oggi molto interessante sia da un punto di vista info-orientativo, poiché molto spesso i docenti della secondaria di 1° conoscono approssimativamente i percorsi del secondo ciclo, sia da quello del confronto sulle competenze specifiche e trasversali importanti per affrontare i vari

indirizzi di studio.

Dal punto di vista formativo nel periodo gennaio-marzo vengono proposti ai docenti delle classi seconde e terze occasioni di approfondimento di tipo seminariale volte ad approfondire alcuni temi strategici individuati dai docenti stessi nelle passate edizioni del progetto, quali: il colloquio orientativo con studenti e genitori, gli interessi dei ragazzi come criterio fondamentale e particolarmente efficace per effettuare una buona scelta, l'importanza del coinvolgimento di tutto il consiglio di classe nel processo di scelta.

Percorso orientativo per genitori

Accanto alla formazione dei docenti sono stati coinvolti i **genitori**. Negli anni scorsi si è sempre cercato di incontrarli durante i mesi che precedevano la scelta scolastica, ma l'incontro ha acquisito significati e modalità di volta in volta differenti: nei primi anni era dedicato alla chiarificazione del tipo di intervento orientativo svolto nelle singole classi e si svolgeva nelle sedi scolastiche di riferimento.

Negli ultimi anni invece il confronto si è allargato: prima con serate di approfondimento sul tema della scelta scolastica che coinvolgevano, in un incontro presso lo Spazio Informagiovani, genitori di diversi istituti scolastici; dall'edizione 2013 sono stati invece organizzati veri e propri laboratori genitori, di tre

incontri serali e pomeridiani, in piccolo gruppo, durante i quali il tema della scelta si è arricchito di elementi di tipo psicopedagogico attorno alle modalità per accompagnare e condividere con i figli la scelta scolastica.

Sono stati messi in evidenza, a partire da spunti teorici e dalle esperienze concrete dei genitori, diversi aspetti: la fatica della scelta, soprattutto quando collocata in un momento di forti cambiamenti evolutivi, come durante la preadolescenza e l'adolescenza; cambiamenti fisici e psicologici che disorientano sia giovani che adulti e che richiedono nuove strategie educative; nuove buone prassi per educare alla scelta e per dividerne la responsabilità, tutte centrate su un presupposto inalienabile, cioè la presenza concreta dei genitori e su una metodologia funzionale, capace di stimolare una riflessione sui criteri della scelta per la scuola secondaria di secondo grado.

Il terzo incontro ha invece un taglio info-orientativo, volto a fornire ai genitori una panoramica dell'offerta formativa locale sottolineando le differenze tra le diverse tipologie dell'offerta formativa, così come fatto coi docenti e studenti.

Percorso info-orientativo per studenti

Parallelamente al percorso con i genitori e a seguito della formazione ai docenti, gli

studenti vengono coinvolti, dai docenti stessi, in riflessioni collettive attorno ai criteri e alle strategie della scelta e in approfondimenti individuali, nel tentativo di tracciare un progetto personale. Sempre durante il tempo scuola lavorano con i propri insegnanti riguardo gli aspetti informativi della scelta, sulla base dei contenuti e degli strumenti acquisiti dai docenti nell'incontro presso lo Spazio Informagiovani. Tale modulo informativo è orientato a sottolineare non tanto le differenze peculiari tra un indirizzo e un altro, quanto piuttosto le diverse modalità di approccio allo studio in termini di metodo, strategie, abilità e competenze richieste in relazione alle quattro tipologie del secondo ciclo dell'istruzione (istruzione liceale, tecnica, professionale e formazione professionale). L'incontro è anche un'occasione importante per scardinare le diverse credenze e i differenti sapere scorretti attorno alla formazione e al mondo della scuola.

Per approfondire poi la conoscenza dei vari percorsi di studio dal 2014 vengono organizzati presso lo Spazio Informagiovani dei **piccoli gruppi** in cui i ragazzi, accompagnati dai genitori possono socializzare i loro dubbi e le loro curiosità, confrontandoli con quelli dei coetanei presenti.

Il percorso orientativo, intrecciando sinergicamente studenti, alunni, genitori e valorizzando le diverse competenze e le responsabilità in gioco, è stato arricchito dal confronto con i docenti delle scuole secondarie di secondo grado.



La **Settimana dell'Orientamento**, che si tiene nella prima metà di novembre, è costituita da una serie di incontri pomeridiani, presso lo Spazio Informagiovani, rivolti ai genitori e agli studenti, concepiti come occasioni di incontro con i docenti delle diverse scuole secondarie di secondo grado e degli enti di formazione professionali. Nell'arco di una settimana vengono organizzati gruppi di approfondimento divisi per aree (es. linguistica, matematico-scientifica, scienze umane) e l'iscrizione alle diverse aree risulta da una analisi personale, svolta a scuola e in famiglia, grazie alle azioni orientative stimulate, capace di portare in evidenza alcune aree di interesse prevalente.

Ciò che interessa maggiormente, non è la descrizione dei singoli istituti e dei percorsi offerti, che costituirebbe una replica degli open day, ma un'analisi delle diverse modalità con cui stesse aree di interesse vengono affrontate ed approfondite nei diversi percorsi formativi.

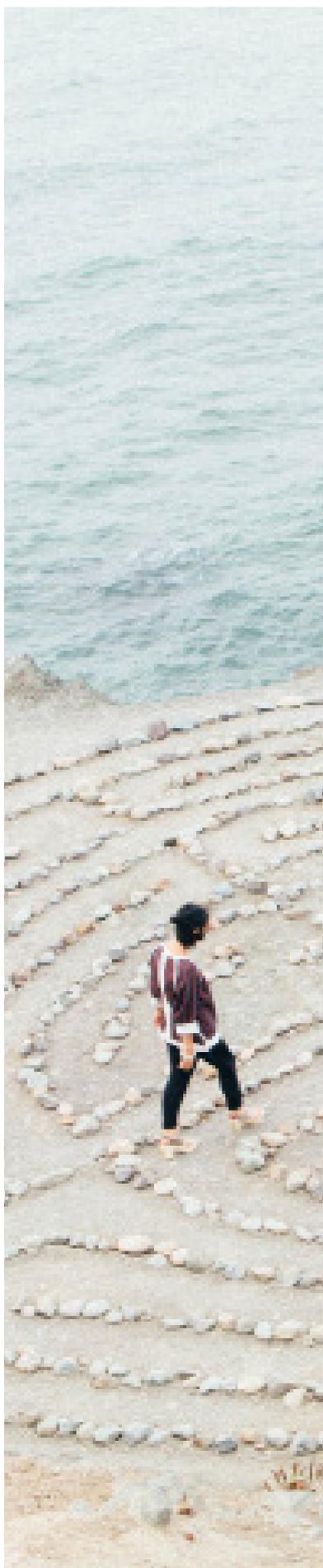
A seguito della Settimana dell'orientamento è possibile accedere ai percorsi di **consulenza individuale** per chi ancora fosse indeciso riguardo alla scelta.



Percorso di riorientamento

Gli anni della formazione secondaria di secondo grado sono attraversati spesso da richieste di riorientamento che vengono accolte attraverso specifici percorsi presso lo Spazio Informagiovani, in stretta connessione con i docenti referenti per l'orientamento delle scuole secondarie del territorio. I percorsi accompagnano lo studente a comprendere la natura del proprio fallimento, a mettere in luce il livello motivazionale e le risorse personali necessarie per affrontare l'impegno formativo, ad individuare le fragilità sul piano del metodo di studio e della resistenza agli eventi stressanti, a ripristinare una concetto positivo di sé per riprogettare il proprio percorso formativo.

La complessità del progetto, pur richiedendo sforzi e fatiche a tutti i soggetti coinvolti, sembra dare risultati positivi, che di volta in volta vengono rimessi in discussione e analizzati per poter procedere con nuove progettazioni, dove pensiero ed esperienza s'incontrano.



ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E RICERCA ATTIVA

1 il caso dell'Informagiovani di
Novate Milanese

2 il caso dell'Informagiovani di
Cremona : Il sistema dotale



1 Il caso di Novate Milanese

A cura di Stefano Robbi

“Nessun vento è favorevole per il marinaio che non sa a quale porto vuole approdare”
(Seneca; Lettere a Lucilio).

“Cercare Lavoro è un lavoro”. La ricerca di un'occupazione, oggi, vede molte più difficoltà di un tempo e richiede l'organizzazione di un metodo, oltre che la padronanza di tecniche, che devono essere conosciuti per diventare efficaci. Conoscere il “pianeta Lavoro” è determinante per poter aiutare al meglio tutti coloro che si rivolgono ai nostri Servizi.

Chi si pone l'obiettivo di aiutare le persone nella ricerca di un impiego, deve tenere conto sempre della **centralità del soggetto** che cerca Lavoro. Molti Servizi, tra cui gli Informagiovani, possono agevolare l'incontro con proposte di lavoro, possono effettuare azioni di contatto con le aziende, possono intraprendere azioni di formazione e supporto nella ricerca (orientamento).

Gli Informagiovani non sono gli unici soggetti che trattano il tema del “Lavoro” nei territori in cui operano. Quali sono però le loro peculiarità e come si coniugano con la trattazione di una tematica così delicata e articolata come quella del Lavoro? Gli Informagiovani sono Servizi di informazione e comunicazione con un marcato accento sulla parte relazionale con l'utente. Caratteristiche fondamentali degli Informagiovani sono l'attendibilità

e l'accuratezza delle informazioni trattate (scelta e verifica delle fonti, verifica delle informazioni, codifica e rielaborazione delle stesse prima di metterle a disposizione dell'utenza).

Queste caratteristiche si rispecchiano, con immediatezza, per esempio, negli annunci che gli Informagiovani mettono a disposizione dell'utenza: opportunità di lavoro che abbiano precisi e stringenti requisiti di serietà che, devono però sempre e comunque tenere conto dell'andamento generale del Mercato del Lavoro.

Gli Informagiovani non sono però gli unici soggetti che si occupano di lavoro sui territori in cui operano e, molto spesso, non sono neanche i principali attori presenti sulla scena. Il panorama dei soggetti deputati al supporto alla ricerca del lavoro è costituito, oltre che dagli Informagiovani, dai centri per l'Impiego, Centri Lavoro, Agenzie di Lavoro, Società di selezione, Afol, Sportelli vari (pubblici, privati o gestiti dal mondo del volontariato).

L'esperienza nei servizi di accompagnamento al lavoro dell'Informagiovani di Novate Milanese nasce dal lontano 1995. Il punto di partenza e la scelta di intraprendere forti azioni in tal senso nasce dalla forte richiesta dell'utenza e del territorio. Oggi, come allora, i servizi di accompagnamento al lavoro, le attività di incontro domanda offerta di occupazione (il cosiddetto matching) e le tecniche di ricerca attiva di occupazione coprono oltre il 65% delle richieste raccolte dall'Informagiovani da parte dei giovani e meno giovani del territorio.

Per far fronte a questa richiesta l'Informagiovani ha affrontato immediatamente il recupero delle competenze da parte degli operatori partecipando a diversi percorsi formativi e di aggiornamento presso diversi enti preposti: Centri per l'impiego, Assolombarda, associazioni di categoria...

Attraverso l'acquisizione delle principali tecniche di ricerca attiva di occupazione, il costante e meticoloso lavoro di aggiornamento in tema di contrattualistica e legislazione del lavoro si sono potute mettere le basi professionali per ben rispondere alle diverse necessità richieste dal territorio.

Parallelamente a questo si è attivato da subito e si mantiene ancora oggi, un costante monitoraggio delle attività produttive e commerciali avviate e presenti sul territorio oltre che un costante aggiornamento dei dati sul mercato del lavoro nazionale, regionale e locale. Tale mappatura consente di conoscere e valutare gli andamenti e le possibili opportunità del mercato del lavoro e valutare, in locale, possibili azioni di accompagnamento.

Il Mercato del Lavoro è il luogo in cui si incontrano domanda e offerta. E' lo scenario in cui ricerca Lavoro (aziende, imprenditori, enti Pubblici) si incontra con chi lo offre, cioè i lavoratori. Quando si parla di Lavoro, è doveroso avere chiari i concetti di domanda e offerta e conoscere le dinamiche perché tutto ciò ci aiuta ad aiutare

chi si rivolge ai nostri Servizi. L'immagine che meglio descrive il Mercato del Lavoro è quella di un iceberg dove la parte emersa di ghiaccio, quella visibile, costituisce solo il 30% della massa totale mentre il restante 70% resta nascosto sotto il livello dell'acqua. Questa immagine, non solo rappresenta una "fotografia" del Mercato del Lavoro per tracciarne i tratti fondamentali della sua fisionomia ma, aiuta a capire anche quelle che sono le dinamiche principali che lo percorrono. Comprendere queste relazioni significa capire le dinamiche e riuscire a pianificare al meglio la strategia più efficace per approcciare il Mercato del Lavoro e per muoversi in maniera proficua al suo interno. La società ha bisogni sempre più complessi e per soddisfarli è richiesto del lavoro di qualità e con specializzazioni sempre maggiori (quindi con personale sempre più preparato) che, spesso, le aziende non riescono a trovare. Un esempio è l'aumento dei servizi fruibili via Internet, ambito nel quale non è sempre così facile trovare lavoratori e ambito nel quale è significativa la presenza di personale appartenente, in maggior parte, alla schiera degli "under 35".

Il Mercato del Lavoro, soprattutto negli anni contraddistinti dalla crisi economica internazionale, si presenta decisamente "contratto" ma, possedere buone informazioni sul suo andamento consente anche di andare a "scovare" annunci e opportunità che spesso restano sotto la linea di galleggiamento del nostro ipotetico iceberg. E' evidente che vi sono comparti

produttivi in cui la forza lavoro impiegata è notevolmente diminuita, proprio a causa della crisi ma, vi sono comunque opportunità "nascoste" che, molto spesso, gli utenti che si rivolgono ai nostri Servizi non riescono a vedere o sottovalutano.

Il principale problema dell'affrontare un Mercato del Lavoro "contratto" è proprio quello di possedere strumenti adeguati e quanto più raffinati possibili per mostrare alle persone come andarlo a cercare.

Fino a 30 anni fa era il lavoro che veniva da noi: occupazioni semplici (fornaio, ragioniere, operaio, impiegato) erano semplici da avere, dopo la scuola. Oggi le professioni sono diverse migliaia, offrono grandi opportunità, ma la gente, soprattutto i giovani, non lo fanno. Cercano tutti gli stessi lavori. Negli stessi mucchi. Come in un negozio senza commessi. Con migliaia di scarpe nuove dentro e con clienti che cercano alla rinfusa.

Il monitoraggio locale e la scoperta del Mercato del lavoro locale è stato costruito anche attraverso incontri/interviste con le principali realtà imprenditoriali del territorio al fine di raccogliere - oltre alle necessità professionali nel medio periodo - anche le richieste di servizi innovativi e necessari alle medesime realtà imprenditoriali.

Attraverso questo lavoro si è potuto realizzare un sistema gratuito e rapido di matching rivolto alle imprese dove l'Informagiovani, in veste di competente mediatore tra domanda ed offerta di lavoro, ha potuto sviluppare e



consolidare servizi finalizzati all'inserimento lavorativo.

In breve tempo il sistema di matching ha potuto vantare oltre 3000 profili aggiornati e verificati, un pacchetto di aziende clienti e un elevato numero di inserimenti al lavoro con diverse tipologie contrattuali. In media, dall'avvio del sistema di matching il 35% delle richieste pervenute direttamente dalle aziende ha visto soddisfatta la richiesta con l'inserimento di utenti segnalati attraverso il sistema di matching dell'Informagiovani.

Oggi, con l'avvento e la predominanza di Internet e dei Social il sistema di matching è stato aggiornato e si è adeguato ai nuovi sistemi di comunicazione. L'azione di matching viene ancora oggi presidiata e il contatto diretto con le attività imprenditoriali del territorio resta, comunque, il fulcro dell'efficacia dell'azione dell'Informagiovani.

Parte integrante del sistema di incontro domanda e offerta di lavoro è il costante presidio dei principali mezzi di promozione degli annunci di lavoro, la loro selezione e la messa a disposizione dell'utenza frequentante il Servizio.

Necessario per svolgere oggi un buon servizio di accompagnamento al lavoro è saper utilizzare molto bene ed in maniera proficua Internet, i siti specializzati in tema lavoro, ma anche alcuni Social (Facebook, LinkedIn, Twitter...). Se la tecnica per recuperare opportunità di lavoro si può sintetizzare nello spargere efficacemente la voce, è evidente che l'utilizzo consapevole delle reali potenzialità di

questi mezzi risulta necessaria **leri e oggi: il mercato del lavoro e le nuove competenze**

Una rapida occhiata su Internet, una ricerca di parole chiave come mercato del lavoro, inserzioni, colloquio di selezione e tutto appare molto chiaro: trovare lavoro è un'attività che richiede attenzione, cura e molto impegno! Così come richiede cura e impegno il lavoro di supporto alle persone impegnate in questa attività.

La flessibilità del mercato del lavoro, le nuove professioni, la necessità di possedere e dimostrare capacità professionali all'avanguardia e competenze trasversali utili a padroneggiare con successo l'ambiente di lavoro, sono infatti solo alcuni dei fattori di cui bisogna tenere conto quando si ha a che fare con persone che si apprestano a fare il loro ingresso nel mondo del lavoro.

E' sufficiente un rapido confronto con le generazioni più grandi per rendersi che i requisiti che permetteranno di trovare un'occupazione in linea con quello che si ha studiato hanno un peso e un valore molto diverso da quelli che loro usarono per procurarsi un lavoro.

Fino a non molto tempo fa, infatti, chi trovava lavoro aveva solitamente la sicurezza di ricoprire una posizione stabile, sia per tipo di attività svolte che per competenze richieste. Il lavoro si collocava in uno spazio e in un tempo ben definiti, ciò che si era appreso a scuola era immediatamente utilizzabile, non richiedeva aggiornamenti continui e il lavoratore sapeva identificare con chiarezza cosa le aziende cercavano e offrivano.

Rispetto al passato, il lavoro di oggi è più flessibile, dinamico, caratterizzato da regole di funzionamento spesso difficili da comprendere e orientato alla soluzione creativa dei problemi piuttosto che all'esecuzione passiva di compiti assegnati. L'apertura dei mercati internazionali, l'uso massiccio di tecnologie applicate al lavoro, la competitività dei vari settori di produzione, spinge le aziende a scegliere lavoratori costantemente aggiornati, capaci di adattarsi velocemente ai cambiamenti e pronti a diversificare le loro competenze e le loro funzioni a seconda delle necessità. In questo scenario diventa fondamentale dimostrare non solo di possedere conoscenze e saperi tecnici che permettono di svolgere praticamente il lavoro, come ad esempio le conoscenze informatiche o quelle linguistiche, ma anche usare e aggiornare competenze trasversali che, pur non essendo direttamente connesse alla preparazione scolastica, consentiranno di rispondere in modo puntuale alle esigenze del mercato.

Riflettere sulle competenze significa individuare i punti di forza sui quali poter fare leva e i tuoi punti di debolezza, ovvero le aree di conoscenza o i comportamenti da potenziare/modificare per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro.

Le competenze trasversali e il know how tecnico

Quando parliamo di competenze ci riferiamo alle risorse individuali

che si possono utilizzare per affrontare efficacemente un'attività lavorativa o un momento di sviluppo personale e professionale. Alcune di queste risorse hanno a che fare direttamente con la prestazione lavorativa in corso. Ecco i tipi di competenze in gioco: competenze di base, ovvero le conoscenze minime che permettono di accedere a qualsiasi contesto lavorativo perché non sono legate a un settore professionale e a un ruolo lavorativo specifici. Fanno parte delle competenze di base, per esempio, la padronanza della lingua inglese o l'uso degli strumenti informatici, diventate ormai indispensabili a qualsiasi lavoratore in qualsivoglia ambito professionale; competenze tecnico-professionali, sono i saperi e le tecniche che consentono di operare in ambiti professionali ben individuabili. Rientrano in questa tipologia tutte le conoscenze che, nell'insieme, costituiscono una professione specifica (per esempio l'uso di un saldatore per un elettricista). Nel gergo professionale, le competenze tecnico-professionali vengono anche chiamate know how, ovvero "sapere come": idealmente, infatti, costituiscono una "cassetta degli attrezzi" che, se si possiede, permetterà di usare correttamente tecnologie, macchinari, strumenti e metodologie per svolgere in modo ottimale una professione. Tuttavia, né le competenze di base né il know how tecnico, garantiscono, da soli, di padroneggiare in modo efficace le sfide del mondo del lavoro. Per farlo è necessario utilizzare anche

le competenze trasversali, ovvero quelle abilità che permetteranno di tradurre le conoscenze di cui si dispone in comportamenti efficaci, a seconda dell'ambiente professionale nel quale ci si troverà ad operare. Stiamo parlando, per esempio, della capacità di fronteggiare velocemente una situazione problematica o un compito; di prendere decisioni in modo autonomo; di relazionarsi con un gruppo di lavoro per raggiungere gli obiettivi lavorativi; di riconoscere le caratteristiche dell'ambiente in cui si agisce; di ascoltare attivamente le persone con cui ci si relaziona; di apprendere elementi nuovi in situazioni non scolastiche. Quanto appena descritto aiuta a capire perché queste competenze vengono chiamate "trasversali": esse si apprendono e si sviluppano in tutte le situazioni, lavorative e personali, non sono connesse a una specifica preparazione professionale, ma sono il risultato di un insieme di abilità che, messe in campo, servono a dare valore aggiunto al modo in cui si farà fronte al compito lavorativo. Proprio in questo sta la loro importanza per l'attuale scenario lavorativo: non essendo frutto di una formazione specifica, sono idonee a rispondere agli aspetti meno prevedibili e più dinamici del lavoro, proprio quello che le aziende vogliono!

Per avvicinarsi al mondo del lavoro è necessario ricordare: concentrarsi sulle esperienze di vita e su quelle scolastiche, durante le quali una persona ha appreso e sviluppato abilità professionali e personali, individuando tra queste le competenze di base, quelle tecnico-professionali e

infine le competenze trasversali; riflettere sulle competenze, cercando di capire quali sono i punti di forza e le abilità necessarie a svolgere al meglio il ruolo che una persona desidera ricoprire (capacità di analisi, lavoro di gruppo, abilità comunicative...).

La realizzazione di percorsi individuali e di gruppo finalizzati a migliorare le tecniche di ricerca attiva del lavoro mantengono un'elevata attenzione e cura da parte degli operatori ed aiutano a mettere a fuoco gli elementi su indicati e, soprattutto, a valorizzarli e renderli espliciti attraverso i diversi mezzi di selezione del personale. Tali interventi richiedono un'organizzazione degli spazi, tali da offrire adeguata riservatezza e luoghi differenziati dove realizzare colloqui individuali ed attività di gruppo, e un'adeguata organizzazione delle professionalità ovvero operatori adeguatamente preparati ad affrontare i momenti di crisi e di passaggio lavoro - non lavoro non solo della fascia giovanile ma anche adulta. Proprio in questo ampliamento di tipologia d'utenza si pone un punto di forza ed allo stesso tempo di criticità del servizio. Essere adeguatamente preparati alle differenti tipologie di utenza richiede un forte investimento in professionalità e competenze differenti e, pertanto, una adeguata valutazione delle effettive potenzialità dei servizi messi in campo.

Capire la condizione di coloro che si trovano davanti a noi, è

fondamentale per offrire loro una prospettiva il più reale possibile.

Al contrario di chi ha sempre una soluzione a portata di mano, noi non ci nascondiamo dietro un dito. Scorciatoie non ne esistono e lo stesso vale per metodi che rendono la ricerca del lavoro più facile. Non esiste una ricerca del lavoro "facile", esiste una ricerca del Lavoro, "efficace".

L'errore più grande è legato al fatto che quell'uomo considera il mondo del lavoro come lo consideravano i nostri genitori circa 30 anni fa: cerca un lavoro, trova un'azienda, fatti assumere, fatti fare un contratto a tempo indeterminato e resta lì per tutta la vita. Oggi come oggi, però, questo è impensabile. Ma allora come mai abbiamo ancora questa idea? Sappiamo che tutto il mondo è cambiato; perché noi ci ostiniamo a restare uguali? Come se andassimo in discoteca e trovassimo un DJ che suona con il grammofono. È vero, la musica c'è, ma non è quella giusta per la nostra serata.

Prima di buttarsi nella ricerca di un lavoro, oggi è necessario mettere a fuoco, innanzitutto, quali professioni è meglio cercare e, successivamente definire bene caratteristiche personali, abilità e competenze che possono diventare punti di forza nelle nostre candidature. La definizione di un ambito professionale su cui concentrare la propria ricerca permette di valorizzare la presentazione e di finalizzare la candidatura. Iniziare una ricerca a 360 gradi senza un'attenta valutazione delle professioni appetibili e partendo dal presupposto "Tutto mi va bene purché si porti a casa lo

stipendio", spesso, non porta ai risultati sperati, si disperdono tante energie (soprattutto economiche) senza raccogliere nulla. Il "vecchio" sistema di inviare il proprio curriculum vitae a caso, magari imbucandolo nelle cassette postali delle aziende della zona industriale della propria città, senza definire per quale mansione ci si candida o senza elencare le reali potenzialità che si possono offrire all'azienda, oggi come qualche anno fa, non produce più gli effetti sperati. Oggi le realtà produttive vogliono avere ben chiaro cosa possono "guadagnare" dall'inserimento in organico di un nuovo lavoratore e pretendono dal candidato una chiarezza di idee in merito a potenzialità e motivazione. Attualmente è determinante sapersi vendere bene e per fare questo è utile fissare accuratamente e con chiarezza degli obiettivi professionali. La motivazione a svolgere un determinato lavoro diviene, quindi, un'ottima carta da giocare nella propria candidatura.

Per poter fornire informazioni adeguate, è utile capire quale sia il reale profilo professionale della persona che sta cercando lavoro e che necessita del nostro aiuto.

In primis è utile fare un primo esame del curriculum per poter valicare l'affermazione - sempre più ricorrente - del "cerco qualsiasi lavoro". E' bene capire quali sono gli ambiti professionali in cui la persona ha sempre operato, nel caso abbia esperienza pregressa, oppure, quali sono quelli in cui desidererebbe inserirsi.

Come abbiamo premesso all'inizio, peculiarità degli Informagiovani nella trattazione del tema "Lavoro", è la parte relazionale. Chi si rivolge agli Informagiovani, indipendentemente dall'età, si aspetta un approccio del Servizio alle sue esigenze, ben differente da quello che potrebbe trovare in un Centro per l'Impiego.

All'analisi del curriculum, nel caso si palesasse la necessità, è bene far seguire un'operazione mirata ad aiutare le persone in cerca di un lavoro, a far emergere quelle che sono le caratteristiche personali, le abilità e gli interessi.

Fattore di forza dell'Informagiovani è la capacità di fare sistema e lavorare in rete con il territorio – inteso anche come territorio allargato e non più solo locale – in modo da facilitare la circolarità di informazioni e l'incrocio di opportunità. Trovare partner affidabili che consentano un allargamento dei servizi al lavoro è auspicabile e strategico sia per l'Informagiovani che per la realtà territoriale.

A conclusione di questo intervento è utile ribadire che l'accompagnamento al lavoro e i percorsi di ricerca attiva non si possono inventare da zero o improvvisare ma richiedono alta professionalità e competenza che può essere costruita solo col tempo ed esperienza.





2 Il caso di Cremona: Informagiovani e sistema dotale

A cura di Maria Carmen Russo

Accreditamento nell'Albo degli enti per i servizi al lavoro di Regione Lombardia

La Legge Regionale 22/2006 è uno degli strumenti con i quali Regione Lombardia ha dato attuazione al processo di riforma strutturale del mercato del lavoro, prevedendo interventi finalizzati a promuovere lo sviluppo occupazionale e a favorire le condizioni che rendono effettivo il diritto al lavoro come previsto dalla Costituzione.

Per questo motivo ha stabilito criteri e modalità di accesso all'Albo degli Enti accreditati per i Servizi al Lavoro della Regione Lombardia, un elenco di strutture abilitate alla realizzazione di interventi di orientamento e accompagnamento al lavoro personalizzati, frutto di una consulenza individuale.

Fra gli obiettivi di Regione Lombardia, nella costruzione di questo complesso sistema, si evidenziano la necessità di costruire un sistema in cui enti pubblici e privati competano per promuovere sviluppo occupazionale; di agire sull'offerta allo scopo di incrementare la qualità dei servizi per il lavoro e di ampliare il sistema delle conoscenze.

La Legge prevede l'utilizzo del patto di servizio quale procedura prioritaria da utilizzare per la prima individuazione di un progetto professionale. Il patto di servizio è stipulato tra l'operatore e il beneficiario dell'intervento ed è lo strumento attraverso il quale l'utente condivide il possibile utilizzo dei servizi di formazione, orientamento e accompagnamento al lavoro.

L'accREDITAMENTO dell'AGENZIA SERVIZI Informagiovani del Comune di Cremona

Per realizzare con efficacia i propri interventi di orientamento e di accompagnamento all'inserimento lavorativo, l'Agenzia Servizi Informagiovani del Comune di Cremona ha deciso di intraprendere la strada dell'accREDITAMENTO.

Non è stato un percorso semplice: si è trattato di un iter complesso che ha comportato una serie di fasi procedurali e burocratiche per rispettare i requisiti giuridici, finanziari, logistici, professionali, indicati da Regione Lombardia (fra questi non ultima certificazione della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001).

Dal 24 ottobre 2007 l'Agenzia risulta accREDITATA all'Albo Regionale ed è pertanto disponibile a realizzare un piano di intervento personalizzato, che viene incontro alle esigenze individuali dei cittadini residenti e/o domiciliati in Regione Lombardia appartenenti alle categorie individuate dalla regione stessa. Tale accREDITAMENTO permette la realizzazione di interventi per accompagnare il singolo individuo lungo tutto il ciclo di vita attraverso il sistema della dote: un insieme di strumenti (formativi, di orientamento, di accompagnamento) che la persona può utilizzare nei momenti più importanti del proprio percorso di istruzione, formazione e lavoro.

Di seguito si riportano i requisiti richiesti dalla Regione Lombardia

Requisiti giuridici e finanziari

L'accREDITAMENTO può essere richiesto da soggetti privati che abbiano le seguenti forme giuridiche:

- a) società commerciale, quali società di capitali, società di persone, società cooperativa o consorzio di cooperative, il cui statuto preveda un puntuale, anche se non esclusivo, riferimento ad una o più attività attinenti i servizi per i quali si chiede l'iscrizione all'albo;
- b) associazioni, fondazioni e le altre istituzioni di carattere privato, dotate di personalità



giuridica acquisita a seguito di riconoscimento ai sensi del d.p.r. 361 del 10 febbraio 2000, il cui statuto preveda un puntuale, anche se non esclusivo, riferimento ad una o più attività attinenti i servizi per i quali si chiede l'iscrizione all'albo. L'accreditamento può essere richiesto, altresì, da soggetti pubblici, singoli o associati, che abbiano capacità giuridica ed autonomia statutaria, ovvero da soggetti partecipati delle parti sociali o di emanazione delle stesse, il cui statuto preveda un chiaro, anche se non esclusivo, riferimento ad una o più attività attinenti i servizi per i quali si chiede l'iscrizione all'albo

Dotazione strutturale minima

L'operatore deve dotarsi almeno di due unità organizzative ubicate in due diverse province. Tale requisito non si applica ai soggetti pubblici e alle Università, alle Istituzioni di Alta formazione

artistica e musicale (AFAM), nonché agli operatori emanazione delle parti sociali e loro partecipate. Ogni unità organizzativa deve avere la disponibilità dei locali destinati all'erogazione del servizio, i cui spazi devono essere idonei a garantire all'utenza la riservatezza durante i colloqui individuali e devono essere adeguati allo svolgimento delle attività. Per quanto concerne la sede di erogazione del servizio, i requisiti di adeguatezza degli spazi e degli strumenti tecnologici ed informatici dedicati, si rimanda a quanto previsto alla lettera C) dell'allegato 2) della d.g.r. n. 2412 del 26 ottobre 2011.

Capacità logistica e gestionale

L'operatore deve avere la disponibilità esclusiva degli spazi dedicati all'erogazione del servizio per un periodo non inferiore a 4 anni, attestata da documentazione concernente un diritto reale, quale la proprietà, l'usufrutto, l'uso, la locazione, il comodato. Nella stessa sede possono coesistere più operatori, ognuno dei quali deve avere la disponibilità di propri spazi, condividendo i soli locali destinati alla segreteria ed ai servizi igienici.

I servizi al lavoro devono essere erogati esclusivamente presso le sedi accreditate in disponibilità dello stesso soggetto accreditato, in ottemperanza a quanto previsto dalla d.g.r. n. 2412 del 26 ottobre 2011, allegato 2, lettera c).

Idoneità igienico-sanitaria e accessibilità ai diversamente abili

Per ciascuna unità organizzativa, all'atto dell'iscrizione all'albo

regionale, il legale rappresentante è tenuto a presentare una dichiarazione, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.p.r. 28 dicembre 2000 n. 445, concernente:

- la normativa in materia di igiene e sicurezza: (D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii)
- il Regolamento locale di igiene-tipo Titolo III (ex art. 53 della l.r. 26 ottobre 1981 n. 64) e al Regolamento d'igiene comunale, qualora le amministrazioni locali ne abbiano adottato uno proprio
- la normativa in materia dell'accessibilità ai diversamente abili (D.p.r. 384/78 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche, Legge n. 13 del 9 gennaio 1989 e della legge regionale n. 6 del 20 febbraio 1989, D.m. n. 236 del 14 giugno 1989, in particolare in relazione all'accessibilità ed all'adattabilità)

L'autocertificazione deve essere corredata dalla planimetria aggiornata e firmata dallo stesso legale rappresentante e deve riferirsi ai locali dell'unità organizzativa per i quali si chiede l'accreditamento specificandone la destinazione.

Spazi dedicati all'erogazione del servizio

Gli spazi devono essere idonei a garantire la fruibilità dei servizi da parte dell'utenza e devono essere attrezzati con adeguati arredi per lo svolgimento delle attività. La dotazione strutturale minima specifica per area e tipologia di servizio è definita con decreto dirigenziale. Ogni unità organizzativa deve avere la disponibilità dei locali destinati

all'erogazione del servizio in modo unitario ed esclusivo.

Adeguatezza degli strumenti tecnologici ed informatici

Ogni unità organizzativa deve essere dotata di strumenti e postazioni informatiche, a disposizione sia degli operatori che dell'utenza, nonché di attrezzature d'ufficio, collegamenti telematici e specifica dotazione software per la gestione del servizio.

Segnaletica e informazione

Presso ciascuna unità organizzativa devono essere assicurate le seguenti informazioni:

- indicazione all'esterno della presenza del servizio e degli orari di apertura al pubblico;
- indicazione all'interno degli estremi dell'iscrizione all'Albo regionale degli accreditati;
- informazione della gamma dei servizi offerti dall'unità organizzativa, con indicazioni delle relative finalità dei servizi, delle prestazioni fornite, delle modalità di accesso ed orari;

Elenco telematico dei soggetti accreditati per l'istruzione, formazione e per i servizi per il lavoro, fornendo all'utenza tutti i riferimenti utili all'accesso a tali servizi.

Orario di apertura al pubblico

L'operatore deve assicurare per ciascuna unità organizzativa un'apertura adeguata al pubblico (non meno di 30 ore settimanali per almeno 6 ore giornaliere), da indicare nella domanda di accreditamento che, salvo modifiche da comunicarsi preventivamente nel sistema

informativo, sono vincolanti ai fini delle verifiche e dei controlli in loco da parte della Regione. Il mancato presidio negli orari indicati comporta l'adozione di provvedimenti sanzionatori.

Applicazione del D.LGS. N. 231/2001

Con decreto dirigenziale n. 4340 del 18 maggio 2012 sono state approvate le Linee guida per gli Organismi di Vigilanza, in applicazione del D.lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001, la cui applicazione costituisce requisito essenziale ai fini dell'iscrizione e della permanenza nell'Albo degli accreditati.

Nulla osta antimafia

All'atto di presentazione della domanda di accreditamento l'operatore deve richiedere alla Camera di Commercio il nulla osta antimafia, che consiste in una dicitura apposta in calce ai normali certificati di iscrizione al registro delle imprese, con l'indicazione delle persone per le quali è stata effettuata la verifica sull'archivio del Ministero dell'Interno. Qualora per l'operatore non sussista l'obbligo di iscrizione alla CCIAA (ad esempio, nel caso degli enti emanazione delle parti sociali), lo stesso dovrà dare comunicazione alla Prefettura ai sensi dell'art. 3 del d.p.r. 252 del 3 giugno 1998.

Certificazione per la gestione della qualità

Gli Operatori devono essere in possesso della certificazione di Qualità all'atto della presentazione della domanda di accreditamento.

La Certificazione, rilasciata da un organismo di certificazione

dei sistemi di Qualità accreditati da Accredia o da altri organismi equivalenti firmatari del MLA (Multilateral Agreement) in ambito EA (European Accreditation), deve dichiarare: nominativo dell'Ente certificatore, numero del certificato, data di rilascio, scadenza dell'ultimo rinnovo, scopo della Certificazione, settore Certificato (Tabella EA 37 o EA 38 o EA 35), indirizzi delle unità organizzative per le quali si chiede l'inserimento nell'Albo Regionale.

Affidabilità economica e finanziaria

Al fine di consentire una valutazione della situazione economica, finanziaria e patrimoniale, della solidità e dell'equilibrio della struttura patrimoniale nonché dell'attitudine a fronteggiare il fabbisogno finanziario senza compromettere l'equilibrio economico, l'operatore è tenuto a comunicare, entro 30 giorni dall'approvazione del proprio documento contabile, i seguenti dati:

- valori economici
- valori patrimoniali e finanziari
- dati riferiti alla struttura organizzativa.

La comunicazione dovrà avvenire attraverso il caricamento nel sistema informativo regionale al presente decreto, con le seguenti tempistiche:

- entro il 31 luglio di ogni anno nel caso di approvazione entro il 30 giugno
- entro il 31 gennaio dell'anno successivo nel caso di approvazione entro il 30 dicembre.

Sistema di contabilità separata

Come previsto dall'art. 60 del Regolamento (CE) 1083/2006, l'Autorità di Gestione deve garantire che i beneficiari e gli altri organismi coinvolti mantengano un sistema di contabilità separata o una codificazione contabile adeguata per tutte le transazioni relative all'operazione.

A tale fine l'Operatore dovrà assicurare la tenuta di un sistema di contabilità separata, ossia contabilità analitica per centri di costo e ricavo, quale rilevazione extracontabile ai fini della tracciabilità delle entrate (fonti di finanziamento) e delle uscite (relativi costi), che consenta di individuare il valore dei ricavi e delle spese riferito alle attività e ai servizi gestiti con risorse pubbliche.

Requisiti professionali - Disponibilità di adeguate risorse professionali

Tutte le risorse umane che svolgono attività per conto del soggetto accreditato devono essere nominativamente inserite nel sistema informativo per la verifica dei requisiti necessari.

La disponibilità delle risorse professionali deve essere attestata attraverso:

- contratto di impiego o di collaborazione nelle forme consentite dalla legge e dai contratti CCNL, in forma scritta,
- sottoscritto dalle parti, da cui risulti l'evidenza della figura e/o della funzione e dell'unità organizzativa presso cui viene svolta. La scelta della tipologia contrattuale deve essere coerente con la figura e/o la funzione di riferimento;

- curriculum vitae aggiornato annualmente, redatto in formato europeo e sottoscritto dall'interessato ai sensi del D.P.R. 445/2000 con consenso dell'interessato al trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/2003. L'esperienza maturata, indicata nel curriculum vitae, anche per periodi non continuativi, deve essere coerente con la figura e/o la funzione ricoperta all'interno dell'ente.

All'atto della presentazione della domanda presso ogni unità organizzativa deve essere garantita la disponibilità delle seguenti funzioni:

- il responsabile dell'unità organizzativa
- l'addetto all'accoglienza ed informazione degli utenti
- il tutor

Non è possibile cumulare più di due funzioni all'interno della stessa unità organizzativa.

Responsabile dell'unità organizzativa

Condizioni: incarico continuativo al fine di garantire stabilità e rapporto di esclusiva.

Area di attività:

- organizzazione delle risorse umane, strumentali, tecnologiche e finanziarie;
- coordinamento della manutenzione e miglioramento del servizio;
- promozione e gestione delle relazioni territoriali con le imprese, le istituzioni e gli altri soggetti locali;
- promozione dei servizi e delle politiche regionali per l'occupazione;
- presidio dell'attuazione e monitoraggio dei programmi di attività;

Requisiti minimi alternativi:

a) diploma di Istruzione secondaria superiore ed esperienza almeno biennale nella gestione di risorse umane, strumentali e finanziarie

b) diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed esperienza almeno triennale nella gestione di risorse umane, strumentali e finanziarie.

Addetto all'accoglienza ed informazione degli utenti

La presenza deve essere costante presso l'unità organizzativa almeno negli orari di apertura al pubblico.

Area di attività:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza
- informazione e colloquio individuale
- supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione

Requisiti minimi alternativi:

a) diploma di Istruzione secondaria superiore o diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)

b) esperienza nell'ambito dell'attività almeno quinquennale.

Tutor

Area di attività:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale; bilancio professionale; supporto alla predisposizione di un percorso personalizzato; stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento personalizzato; monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di

inserimento lavorativo).

Requisiti minimi alternativi:

a) diploma di laurea e formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito delle metodologie dell'orientamento

b) diploma di laurea ed esperienza almeno biennale nell'ambito dell'orientamento nel sistema di istruzione, della formazione o del lavoro

c) diploma di istruzione secondaria superiore ed almeno cinque anni di esperienza professionale in ambito orientativo

d) diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed almeno sei anni di esperienza professionale in ambito orientativo

Responsabile della certificazione delle competenze

Da garantire nel caso di servizio specifico nella certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale ed informale.

Condizioni: incarico continuativo anche se non esclusivo con l'accreditato.

Area di attività:

- esame preliminare della domanda del candidato in relazione alle competenze certificabili; controllo della correttezza e completezza della documentazione; individuazione degli esperti di valutazione e dei tutor; presidio del processo di verifica e valutazione delle competenze; presidio alla compilazione del verbale del procedimento finalizzato al rilascio dell'Attestato.

Requisiti minimi alternativi:

a) diploma di laurea integrato da una puntuale conoscenza della normativa europea, nazionale

e regionale di riferimento, in particolare del sistema di certificazione delle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali

b) diploma di istruzione secondaria superiore o diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) integrato da esperienza triennale in processi di validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali ed una puntuale conoscenza della normativa europea, nazionale e regionale di riferimento.

Assessor

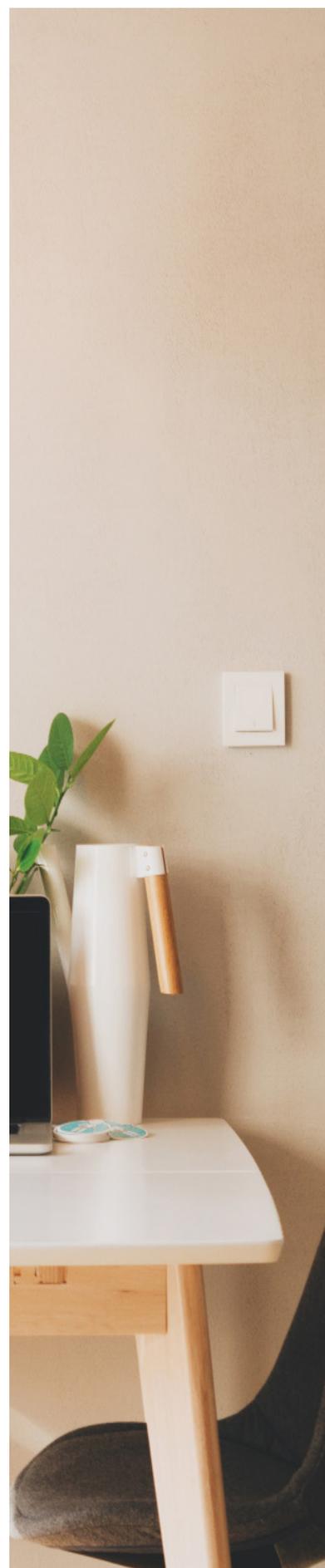
Da garantire nel caso di servizio specifico nella certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale ed informale. Tale funzione deve essere assegnata ad un professionista esterno all'operatore accreditato che abbia una particolare esperienza nel settore per il quale viene coinvolto per l'attività di assessment.

Area di attività: esame della domanda del candidato e della documentazione prodotta; raccolta nel portfolio delle evidenze; verifica e valutazione delle evidenze prodotte dal candidato in riferimento agli indicatori di competenza previsti; compilazione del report di valutazione dell'assessment.

Requisiti minimi:

a) esperienza almeno decennale nel settore per il quale intende svolgere l'attività di assessment;

b) conoscenza del sistema di certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali.



Supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili

Da garantire nel caso di servizio specifico. Incarico continuativo anche se non esclusivo con l'accreditato. Area di attività: diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento; bilancio di vita e professionale; supporto alla predisposizione di un progetto personale; stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento; monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo).

Requisiti minimi alternativi:

- a) laurea in psicologia, scienze dell'educazione e nell'ambito del disagio e della disabilità
- b) diploma di istruzione secondaria superiore ed almeno esperienza triennale nell'ambito del disagio e della disabilità.
- c) diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed almeno esperienza quadriennale nell'ambito del disagio e della disabilità.

Obbligo conservazione documentazione e trasmissione dati di monitoraggio

La documentazione concernente le attività erogate, ivi compresa quella auto-certificata, deve essere tenuta in disponibilità nell'unità organizzativa indicata nella domanda di accreditamento ai fini dei controlli in loco.

In caso di cessazione dell'attività oggetto di accreditamento, il legale rappresentante dovrà

comunicare alla Regione il luogo di conservazione della documentazione probatoria concernente servizi erogati e finanziati con risorse pubbliche che dovrà essere conservata per almeno dieci anni. Gli accreditati devono comunicare a Regione Lombardia tutti i dati relativi alle attività realizzate tramite la compilazione delle apposite maschere previste dal sistema informativo per la gestione dei servizi erogati. Inoltre gli Operatori devono rispondere a tutte le richieste avanzate da Regione Lombardia, dai Valutatori incaricati e dall'Osservatorio regionale del mercato del lavoro ai fini dell'approfondimento rispetto alle informazioni già disponibili a sistema.

In particolare gli Operatori devono presentare, entro il 31 gennaio di ogni anno, all'Osservatorio regionale del mercato del lavoro una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti sulla base del modello disponibile a sistema.

Modalità di compilazione e di inoltro della domanda di accreditamento per i servizi di istruzione e formazione professionale

Gli operatori pubblici e privati che intendono accreditarsi per lo svolgimento dei servizi istruzione e formazione professionale di cui all'art. 13, della l.r. 22/2006 sono tenuti a:

- Presentare la domanda di accreditamento sottoscritta dal legale rappresentante con firma digitale utilizzando la carta regionale dei servizi o altra carta con funzionalità di firma

digitale predisposta sul portale della Direzione Generale <http://lavoro.regione.lombardia.it>;

- Tutte le dichiarazioni contenute nella domanda di accreditamento sono rilasciate sotto la propria responsabilità ai sensi degli art. 46 e 47 del d.p.r. n. 445 del 28 dicembre 2000, consapevoli delle sanzioni penali per dichiarazioni mendaci, falsità in atti e uso di atti falsi, così come disposto dall'art. 76 del citato d.p.r. 445/00.

Considerazioni

L'Accreditamento ha permesso all'Informagiovani di Cremona di potenziare la propria offerta di servizi ed è stata un'occasione importante per arricchire e consolidare le competenze dei propri operatori, determinandone specializzazione e crescita professionale.

Attraverso le risorse regionali è stato possibile definire percorsi individuali orientativi e/o formativi di giovani (e non solo), per costruire e adeguare curriculum competitivi con l'obiettivo di promuovere e raggiungere l'occupazione.

Viste le difficoltà evidenziate in particolare negli ultimi anni, le azioni svolte sono state finalizzate a rafforzare la capacità di intercettare le opportunità lavorative, con l'obiettivo di promuovere il consolidamento di competenze trasversali intese come requisiti minimi per il miglioramento dell'occupabilità e di sviluppo della propria professionalità.

La competenza specialistica acquisita, unita alle caratteristiche proprie dell'Informagiovani (informalità, facilità di accesso, capacità di intercettare target

giovanile, ecc.) ha consentito al servizio di diventare punto di riferimento non solo per l'utenza, ma anche per gli enti e le aziende alla ricerca di risorse e incentivandole all'acquisizione di nuova forza lavoro.

Accanto a questi punti di forza, si evidenziano alcune criticità legate soprattutto alle procedure amministrativo-burocratiche, poiché la pratica richiede l'aggiornamento costante e continuo di tutta la documentazione sia relativa all'utenza che interna al servizio; si tratta di un aspetto piuttosto complesso che di fatto "appesantisce" l'aspetto operativo del percorso ma necessario ai fini di una corretta reidicontabilità.

Strumenti a supporto per favorire il match fra domanda e offerta di lavoro.

Per sostenere l'attività di inserimento lavorativo attuata attraverso il sistema dotale e non solo, è stato strategico e indispensabile utilizzare risorse economiche recuperate anche attraverso fonti di finanziamento esterne. In questo modo è stato possibile realizzare strumenti di supporto e comunicazione utili a favorire il match fra domanda e offerta, a comunicare le opportunità offerte dal mercato di lavoro, a garantire la connessione fra gli operatori di settore. Tra questi vale la pena citare:

CVqui – Banca Dati Lavoro. realizzata in collaborazione con l'Associazione Industriali della provincia di Cremona - Gruppo Giovani a Confronto e la società LineaCom come

partner tecnologico, è uno strumento gratuito rivolto a tutti i cittadini in cerca di occupazione e a tutte le aziende che offrono opportunità lavoro. CVQUI offre a chi cerca un lavoro o uno stage la possibilità di creare un CV in formato Europass (costantemente aggiornato secondo le indicazioni dell'organismo europeo preposto), scaricare il documento in diversi formati sul proprio computer, allegare la propria foto, progetti e video presentazioni, farsi conoscere dalle aziende che cercano personale; candidarsi alle offerte direttamente on line; tenersi informati sulle opportunità professionali, sulle ultime notizie dal mondo del lavoro e sui servizi del territorio. L'utente è accompagnato nella stesura del curriculum con informazioni sulla corretta compilazione di ogni sezione sia attraverso informazioni testuali che video tutorial. CVQUI è inoltre uno strumento pensato per migliorare l'attività di selezione delle aziende che, previa registrazione, possono in maniera gratuita accedere ad un'area riservata dove è possibile effettuare la ricerca di figure professionali e pubblicare un annuncio di lavoro o di stage che rimane visibile per un mese.

S.I.T.O. Lavoro – Sistema Informativo Territoriale di Orientamento al Lavoro

La piattaforma è una vera e propria piazza virtuale che coinvolge tutti i soggetti del territorio impegnati sul tema del lavoro, al fine di fornire informazioni immediate, finalizzata a raccogliere e diffondere informazioni e risorse riferite alla tematica del lavoro. L'interfaccia è stata strutturata per permettere l'accesso a tre

diverse tipologie di utenti: persone alla ricerca di lavoro o che vogliono essere informate sull'argomento (in particolare giovani); aziende; operatori di settore. Ogni tipologia di utente può accedere a informazioni, news, eventi, strumenti e servizi attivi sul territorio e selezionati appositamente per il target di riferimento e viene guidato all'approfondimento degli argomenti di interesse attraverso sezioni tematiche specifiche corredate da link utili e video tutorial. Attraverso la sezione "L'Esperto Risponde" è possibile ricevere una consulenza ancor più specialistica.

Rete territoriale dei Coworking Diffusi L'iniziativa "Coworking diffusi" è stata pensata per favorire e promuovere la conoscenza e la diffusione di una rete di spazi e servizi rivolti ai giovani professionisti che vogliono far decollare la propria idea d'impresa. A supporto di questa progettualità sono stati creati due strumenti innovativi: una piattaforma online per la segnalazione di uffici e spazi di coworking disponibili e una Talent Card attraverso la quale offrire l'accesso a sconti ed agevolazioni. L'iniziativa è stata realizzata nell'ambito del progetto TALENTI DIFFUSI - Piano Territoriale per le Politiche Giovanili II Annualità cofinanziato da Regione Lombardia (Ente Capofila Comune di Cremona)

PROGETTI DI PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA ATTIVA

Il caso dell'Informagiovani di Varese

“Gli incontri nelle aule studio hanno riscosso partecipazione da parte di noi giovani, non solo si è manifestato interesse a incontrarsi, ma è stata un'occasione per confrontarsi, esprimere le proprie idee e proposte per migliorare il servizio e per incentivare l'aggregazione; si è colta l'occasione per sensibilizzare al rispetto degli ambienti dati a disposizione” (Noemi)

“Quest'epoca per noi giovani si misura col sentimento della tristezza; più che mai si avverte la necessità di essere visti; le impronte dell'incontro siano apertura verso nuovi sviluppi” (Marc)

Come servizio Informagiovani-Politiche Giovanili si pensa alla partecipazione secondo un modello prospettico senza voler rimanere ancorati a particolari ambiti: non si è partiti dalle opinioni sul tema, ma ci si è mossi a partire dai progetti in corso invitando e accompagnando direttamente i giovani a

sperimentarsi, a riflettere e a ripetere eventualmente le esperienze.

Molti giovani hanno aderito a proposte 'peer to peer' e si sono mossi spinti dalla passione per ciò che stavano facendo, mentre altri hanno testimoniato le modalità con cui si sono organizzati per realizzare i propri desideri, tra incertezze e difficoltà.

La sperimentazione si è avviata in particolare dai giovani giunti agli sportelli Giovani in Associazione, Legalità e Cittadinanza, Formazione e Orientamento; si è venuto a creare un circuito virtuoso che forma giovani non solo destinatari, ma anche mittenti di informazioni ed esperienze, promuovendo in tal modo la loro partecipazione alla vita della comunità; inoltre chi sperimenta modelli partecipativi sviluppa atteggiamenti, comportamenti e stili di vita molto diversi dai compagni, utili a formare competenze e capacità specifiche.

Gli incontri orientativi e il Salone dell'Orientamento, che per alcuni giovani sono stati utili per le scelte

professionali e formative, sono diventati occasioni per raccontare ai coetanei le proprie esperienze. Insieme agli esperti, le narrazioni diventano più concrete e vicine alle curiosità dei pari: SVE, università, Servizio civile, ITS-IFTS, tirocini e lavoro sono i temi più ricorrenti. Inoltre, il Salone dell'Orientamento è stato una vetrina per alcuni giovani che hanno dato prova, con performance divertenti e piacevoli, delle abilità acquisite nei percorsi formativi; gli studenti del liceo musicale hanno suonato durante la visita al Salone e giovani barman acrobatici si sono esibiti mostrando come si diventa barman 'speciali'.

Luogo partecipativo per eccellenza attualmente è Spazio Idea-Coworking- (Piano Territoriale Politiche Giovanili 2015/16), un gruppo di giovani imprenditori e aspiranti tali che, con il loro lavoro e le relazioni di scambio, favoriscono la reciproca circolazione di idee, le

‘contaminazioni’, la crescita e la formazione. Loro stessi diventano calamita per altri giovani aiutando gli stessi operatori nella scelta di opportunità utili alla realizzazione dei loro progetti.

Anche il bando ‘Accendi le tue Idee’ - Piano Territoriale Politiche Giovanili ha riscosso molta partecipazione: in 134 hanno presentato progetti di tipo imprenditoriale che potessero valorizzare i territori dei distretti partner del progetto. I workshop, il percorso all’auto-imprenditoria e il coworking sono diventati luoghi di progettazione, di scambio, di connessioni e di conoscenza della percezione che i giovani hanno del territorio in cui vivono.

Altro momento privilegiato per il ‘peer to peer’ è la manifestazione Alcol Prevention Yeah legata agli stili di vita e all’utilizzo moderato e consapevole di alcol. L’iniziativa, che si svolge in collaborazione con Lotta contro l’Emarginazione, coinvolge alcuni giovani baristi del cuore della città ed ha al suo centro un concorso per la preparazione di un cocktail analcolico, o con bassa gradazione alcolica, da distribuire durante l’anno. Per l’evento si organizzano diverse giurie che assaggiano i preparati; una di queste è composta da giovani che sono formati dagli operatori/educatori. Nella serata in cui vengono nominati i vincitori viene svolto un busker festival con la presenza di stand significativi sull’argomento e due realtà giovanili, una di Croce Rossa e l’altra con il camper di Discobus, gestiscono gli incontri e le interviste da realizzare con i giovani durante l’evento utilizzando materiali utili a capire l’uso personale di alcol, di eventuali sostanze e quanto si conosce la prevenzione

dalle malattie sessualmente trasmissibili.

L’Informagiovani quest’anno partecipa anche al progetto Discobus che si occupa delle problematiche giovanili che emergono dalla “movida“. Anche in questo caso, dopo aver individuato alcuni gruppi di giovani del centro città, probabili utilizzatori di sostanze, i peer con giovani operatori di Lotta contro l’Emarginazione, incontreranno e rileveranno le problematiche e i vissuti dei loro coetanei in un’ottica di riduzione del danno.

Fondamentale per la vita del servizio Informagiovani è la presenza costante dei giovani del servizio civile che si occupano della comunicazione, soprattutto social; una parte della loro attività consiste infatti nel far conoscere l’esistenza e le attività delle associazioni giovanili del territorio che troppo spesso non si conoscono tra loro; esemplare la rubrica face to face sul blog che permette di conoscere in modo più approfondito le attività di ciascun realtà associativa. Prossimamente si realizzeranno degli incontri in un’ottica di partecipazione condivisa con le diverse realtà incontrate fino ad ora singolarmente.

Attualmente sono in corso incontri con i ragazzi e le ragazze delle aule studio di Informagiovani e Forzinetti con coloro che si recano agli sportelli, in modo da raccogliere i bisogni e dividerne le aspirazioni per definire obiettivi e politiche, sviluppare nuove idee e realizzare progetti comuni. Si stanno realizzando veri e propri percorsi di partecipazione che hanno raccolto stimoli e bisogni, punto

di partenza per nuovi piani d’azione.

“Spazio Idea accompagna la creatività alla concretezza di nuovi progetti“ (Marcello Co-working)

“Con l’incontro di ieri, mi sono reso conto che l’aula studio, con l’apporto e l’interesse dell’amministrazione e il coinvolgimento attivo di noi ragazzi che studiamo all’Informagiovani può evolversi in qualcosa di diverso. Spero che tutto questo non rimanga solo un discorso“ (Marco Aula Studio)

“...Sembra che il Comune voglia essere più vicino ai giovani cercando di agevolarli per quanto possibile. Spero che non rimangano solo parole...“ (Alessandro Servizio Civile)

“I giovani hanno tante belle e ottime idee, speriamo che le cose possano cambiare“ (Georgia Aula Studio)



MOBILITÀ INTERNAZIONALE

Il caso dell'Informagiovani di Milano

A cura di Damiano Zeneri

La mobilità internazionale ha una lunga storia all'Informagiovani di Milano, esiste infatti un gruppo di lavoro dedicato a questo argomento da circa vent'anni. In questo lasso di tempo, oltre a mettere insieme una grande mole di informazioni ed entrare in contatto con migliaia di utenti desiderosi di affrontare un'esperienza di studio/lavoro/volontariato all'estero, abbiamo anche avuto modo di verificare in prima persona i cambiamenti sia delle richieste e necessità dell'utenza dello sportello, sia delle fonti d'informazione e dei mezzi per diffonderle. Siamo partiti dal classico modello di quella che potremmo chiamare era pre-internet [anche se internet c'era già], quindi con raccoglitori tematici divisi per nazione che aggiornavamo periodicamente attingendo spesso a banche dati dedicate alle quali eravamo abbonati. Nel corso del tempo il modello è cambiato anche

in relazione alla fruizione delle informazioni sulla rete.

Oggi l'erogazione delle informazioni sulla mobilità internazionale all'Informagiovani si articola essenzialmente in quattro filoni:

- rete Eurodesk
- social network
- sito internet
- front desk (soprattutto con colloqui diretti con il referente per la mobilità internazionale).

Da diversi anni ormai l'Informagiovani di Milano è un punto decentrato della **Rete Eurodesk**.

L'appartenenza alla rete assicura strumenti informativi aggiornati e un costante processo di formazione degli operatori, garantito dall'agenzia nazionale e dal contatto costante con gli altri punti sul territorio. In tal senso il referente della rete a livello locale, anche operatore Informagiovani, fornisce informazioni ad ampio spettro

su tutte le opportunità offerte dall'Unione europea a livello di programmi rivolti alla mobilità giovanile (sempre in ambito di studio, lavoro e volontariato), ciò attraverso colloqui personalizzati, eventi informativi organizzati presso lo spazio di Via Dogana 2, attività di sportello. Da due anni a questa parte l'Informagiovani di Milano ha inoltre la qualifica di "Centro" eurodesk, il che significa che viene offerta anche consulenza sulla progettazione nell'ambito di quello che è lo strumento per autonomia messo a punto dalla Commissione Europea per quanto riguarda la mobilità giovanile, ovvero il programma Erasmus+.

Questo tipo di informazioni ormai vengono veicolate sempre più dai social media, per questo è importante che anche i servizi usufruiscano delle opportunità di entrare in contatto con i giovani che la rete offre. **Nella pagina facebook dell'Informagiovani**, che registra attualmente circa



8000 like, oltre ad opportunità per giovani nel contesto milanese, vengono postate pressoché giornalmente anche notizie inerenti occasioni di mobilità all'estero. Inoltre abbiamo messo a punto una mailing list di circa 2000 nominativi a cui inviamo periodicamente link e comunicazioni sempre inerenti le opportunità all'estero.

Il sito internet dell'Informagiovani è inserito all'interno del portale del Comune di Milano. La sezione dedicata alla mobilità internazionale è articolata nelle sottosezioni: lavoro all'estero, studio all'estero, programmi europei, borse di studio all'estero, corsi di lingua e soggiorni linguistici.

Il sito offre una panoramica in chiave generalista delle informazioni che potrebbero interessare a un giovane che volesse fare un'esperienza all'estero. Anche in questo caso, l'aggiornamento periodico garantisce la "freschezza" delle informazioni.

Infine il front desk. Nell'orario d'apertura al pubblico dello spazio Informagiovani gli utenti hanno sempre a disposizione un operatore per le loro richieste specifiche. Ogni operatore è in grado di fornire supporto nella ricerca di opportunità in Europa e nel mondo. Qualora si rendessero necessari ulteriori approfondimenti, l'operatore della mobilità internazionale (il referente Eurodesk) contatterà gli utenti per fissare un appuntamento telefonico o un ulteriore colloquio dedicato allo sportello.



TIPOLOGIE DI SERVIZI

Gli Informagiovani si caratterizzano per molteplici forme di gestione e di servizio: di seguito si riportano alcuni esempi, mettendo in evidenza i vantaggi e le criticità di varie tipologie presenti sul territorio lombardo

Tipologia dei servizi:

- **Agenzia**
- **Centro**
- **Punto**
- **Antenna**

AGENZIA

Il caso dell'Informagiovani di Cremona

Il Comune di Cremona ha istituito nel 1994 il Centro Informagiovani.

Fin dall'avvio si è occupato della gestione dello sportello in tutti i settori di competenza e dell'organizzazione di eventi di orientamento sviluppando e potenziando i servizi informativi in stretto collegamento con gli altri attori del territorio.

Di fatto i servizi erano utilizzati da utenti di tutta la provincia considerando, accanto a quelli direttamente erogati in sede, anche gli interventi presso le scuole e i servizi online.

Da qui l'esigenza di creare una struttura più complessa, che potesse disporre di informazioni diffuse sul territorio per soddisfare richieste generali e bisogni più specifici dell'utenza.

Dal 1998 l'Informagiovani ha pertanto mutato la propria struttura diventando Agenzia Servizi e attivando il coordinamento di una rete di sportelli sul territorio attraverso la sottoscrizione di una convenzione rivista nel corso degli anni per venire incontro, cogliere e/o anticipare le esigenze dei Comuni aderenti e di quelli potenzialmente interessati. Le revisioni delle convenzioni sono state effettuate sulla base di un'analisi attenta dei bisogni e della struttura delle amministrazioni locali.

PERCHE'

Il servizio ha operato una riorganizzazione e ridefinizione delle competenze, lavorando in particolare su alcuni obiettivi:

- presenza capillare sul territorio, ricercando le informazioni locali per mettere a disposizione di tutta la provincia e non solo delle singole amministrazioni comunali aderenti alla rete, un più ampio patrimonio informativo

- elaborazione di nuove strategie, progetti e interventi di comunicazione e orientamento nei confronti del pubblico di riferimento
- attenzione alle esigenze del cliente e realizzazione di strutture, servizi ed opportunità innovative, anche attraverso lo sviluppo e l'erogazione dell'informazione online
- aumento del complesso di attività in rete con altri soggetti del territorio per una migliore efficacia e sinergia delle azioni e delle attività per la creazione, lo sviluppo e la promozione di una rete di collaborazione come strumento per fornire risposte efficaci.

L'Agenzia nel suo complesso svolge le seguenti attività:

- gestione dello sportello Informagiovani di Cremona e degli sportelli specialistici ad esso collegati: Informascuola, Assistenza e Consulenza Studenti Universitari (ISU), Informalavoro, Mobilità internazionale, Servizio Civile Nazionale; nell'ambito dell'Informalavoro è stato realizzato il data base CVQUI, strumento realizzato dal servizio in collaborazione con l'Associazione Industriali Cremona e Gruppo Giovani a confronto, esteso anche ad altri territori regionali dopo la stipula di convenzioni a titolo oneroso. Ad oggi i territori convenzionati o in fase di convenzionamento sono: Lodi, Bergamo, Novate Milanese, Pavia, Crema.
- realizzazione, gestione e aggiornamento della Banca Dati territoriale che comprende

circa 3000 schede. Quelle relative ai principali servizi attivi sul territorio sono tradotte in inglese, francese e arabo. Gestione e aggiornamento del data base Appuntamenti e Manifestazioni del territorio per conoscere eventi e iniziative culturali, sportive e sociali del territorio

- progettazione e conduzione di interventi di orientamento scolastico/formativo/professionale e di progetti di partecipazione giovanile
- realizzazione di iniziative con le Università cremonesi e sportello di assistenza agli studenti, university card e ricerca alloggi
- progettazione e gestione di strategie e mezzi di comunicazione (siti, piattaforme, database, social network, strumenti di comunicazione multimediale, ecc.)
- attività di fundraising, progettazione e gestione/realizzazione di iniziative e strumenti legati a progetti finanziati
- partecipazione attiva a tavoli istituzionali competenti sulle diverse tematiche affrontate dal servizio
- coordinamento della Rete Territoriale Informagiovani di Cremona
- coordinamento della Consulta Regionale Informagiovani presso ANCI Lombardia
- organizzazione di eventi dedicati alle tematiche di riferimento (Salone dello Studente, Job Day, convegni).

L'Agenzia fornisce ai Comuni aderenti alla Rete il supporto gestionale ed operativo per

l'attivazione di sportelli e antenne e in particolare si occupa di:

- progettazione del catalogo degli incontri previsti per le antenne
- elaborazione della modulistica da utilizzare nel corso delle attività
- realizzazione degli incontri sulla base delle richieste
- gestione dei rapporti con i referenti delle amministrazioni comunali
- analisi dei bisogni
- contatto con i referenti locali per l'individuazione delle attività da realizzare
- predisposizione di un piano di promozione delle iniziative
- gestione e risoluzione di eventuali criticità
- monitoraggio costante dei dati e delle customer satisfaction
- rapporti con l'ente di riferimento.

VANTAGGI:

- La crescita del patrimonio informativo ha rappresentato il primo grande punto di forza del servizio
- L'Agenzia ha acquisito un ruolo fondamentale sul territorio, quale punto di riferimento informativo per tutte le istituzioni, dal mondo scolastico a quello del lavoro, del tempo libero e del volontariato, ciò ha permesso l'individuazione, la conoscenza e la valorizzazione dei soggetti della rete e del territorio (effetto amplificatore)
- conseguenza di tale evoluzione è stato lo sviluppo di un settore interamente dedicato all'orientamento formativo e professionale grazie all'aumento

delle competenze del personale dell'Agenzia. Infatti, per rispondere alle esigenze sempre più specifiche e per una naturale crescita del servizio, in un'ottica di accompagnamento dell'utenza, si è optato per una ulteriore specializzazione settoriale (formazione, lavoro, mobilità, ecc.)

- fra le attività specialistiche svolte, si è via via consolidata anche la ricerca di fondi attraverso la partecipazione a bandi regionali, nazionali ed europei
- per concludere, l'acquisizione di tutte le competenze citate, ha portato l'Agenzia ad assumere un ruolo strategico per gli altri soggetti istituzionali e non nell'organizzazione di attività rivolte al mondo giovanile e delle famiglie.

SVANTAGGI:

Esercitare un ruolo così complesso ha aumentato il livello di responsabilità del servizio per quanto riguarda le risposte fornite, le attività consulenziali realizzate, le iniziative organizzate nonché per la necessità di rispondere e partecipare alle proposte degli altri enti e servizi locali e non.

PROCEDURA:

Il Comune di Cremona elabora la convenzione/protocollo: nel tempo tale documento è stato formulato e modulato sulla base delle esigenze dei Comuni del territorio, della sua fruibilità e utilità.

Il documento passa in Consiglio e dopo l'approvazione viene proposto ai Comuni, che a loro volta devono

recepirlo e approvarlo in Consiglio o in Giunta. La durata del documento è solitamente triennale e costituisce la base programmatica per ulteriori accordi tra gli enti firmatari per lo sviluppo di attività, iniziative e servizi sui temi oggetto della stessa. Attualmente l'Agenzia Servizi Informagiovani è costituita dai Centri, Punti Informagiovani e dalle Antenne Territoriali.

CENTRO

Il caso dell'Informagiovani di Saronno (Varese)

Il Comune di Saronno nel 1991 avvia il servizio Informagiovani presso Casa Morandi, struttura che già ospita la Biblioteca ed il Teatro Giuditta Pasta, e aderisce al Coordinamento Informagiovani della Provincia di Varese.

PERCHE'

Nel 2002 la Provincia di Varese determina di separare le aree Informagiovani e Informalavoro, costituendo due distinti Coordinamenti Provinciali. Da allora il servizio si presenta come Informagiovani-Informalavoro e continua a rispondere al proprio mandato istituzionale di "servizio pubblico che promuove l'informazione, l'orientamento e la partecipazione" (definizione formulata al Convegno Nazionale Informagiovani del 20.11.2008 a Napoli) relativamente alle tematiche del lavoro, della formazione e della mobilità internazionale, e attività di politiche giovanili

VANTAGGI

La pluralità delle offerte del servizio InformaGiovani-InFormaLavoro permette di presidiare il territorio su più aree di bisogno e di rivedere periodicamente le priorità a partire dalle reali necessità e dalle opportunità che si intercettano.

SVANTAGGI

La molteplicità delle offerte comporta un coinvolgimento del personale su più aree tematiche, implicando diverse competenze e rendendo maggiormente complesso il lavoro degli operatori.

PROCEDURA

Il Comune di Saronno aderisce ai Coordinamenti provinciali InformaGiovani-InFormaLavoro con convenzioni normalmente annuali; per la realizzazione di alcuni progetti, si costituiscono delle Associazioni Temporanee di Scopo o si creano degli Accordi di programma e/o di partenariato.

PUNTO

Il caso dell'Informagiovani di Pizzighettone (Cremona)

Dal 1998 l'Informagiovani del Comune di Cremona gestisce l'Agenzia Servizi e ha avviato il coordinamento di una rete di sportelli sul territorio attraverso la sottoscrizione di un accordo, prima una convenzione ed ora un

protocollo, strumento più agevole e di facile gestione. Attualmente l'Agenzia Servizi Informagiovani è costituita dai Centri, Punti Informagiovani e dalle Antenne Territoriali.

PERCHE'

Il Punto è uno spazio dedicato, integrato e collocato presso un luogo di aggregazione naturale del paese (es. biblioteca, urp, cag, ecc...). Prevede un numero minimo di apertura di sportello al pubblico di 6 ore settimanali. Dispone di una dotazione informatica idonea.

Il personale svolge le operazioni tecniche per gli aggiornamenti dei materiali trasmessi dall'Agenzia Servizi Informagiovani di Cremona e riceve una formazione di base finalizzata a trasferire con competenza il patrimonio informativo e a supportare la ricerca di informazioni locali.

Si attiva per il reperimento di informazioni sui temi di competenza territoriale.

Permette la registrazione degli utenti per l'inserimento del curriculum nella Banca Dati Lavoro dell'Informagiovani

VANTAGGI:

Permette il presidio del territorio, il contatto con giovani e famiglie e la lettura del bisogno.

PROCEDURA:

Il Comune che sceglie di aderire alla formula Punto deve sottoscrivere un protocollo di intesa con il Comune di Cremona.

ANTENNE

Il caso degli Informagiovani nella provincia di Cremona

Dal 1998 l'Informagiovani del Comune di Cremona gestisce l'Agenzia Servizi e ha avviato il coordinamento di una rete di sportelli sul territorio attraverso la sottoscrizione di un accordo, prima una convenzione ed ora un protocollo, strumento più agevole e di facile gestione.

PERCHE'

Le Antenne sono nate allo scopo di agevolare l'ingresso alla Rete territoriale Informagiovani anche a Comuni più piccoli. E' infatti una formula consigliata ai Comuni con meno di 3000 abitanti e risulta meno dispendiosa rispetto alle formule "Centro" o "Punto".

VANTAGGI:

E' una formula più conveniente a livello economico, ma soprattutto molto più snella a livello organizzativo. È una forma di collaborazione attraverso la quale si prevede l'organizzazione di incontri a tema scelti dal Comune all'interno di un catalogo, rivolti a scuole, giovani e loro famiglie, in virtù della quale l'Agenzia Servizi Informagiovani offre consulenza su argomenti di interesse (orientamento al lavoro, alla formazione, mobilità, ecc.).

Non richiede uno spazio fisico ad hoc, ma la disponibilità di un referente quale supporto





all'Agenzia Servizi Informagiovani per l'organizzazione delle iniziative

SVANTAGGI:

Non prevedendo uno spazio fisico dedicato, la gamma delle attività e degli strumenti messi a disposizione dell'utenza sono ovviamente ridotti e si limitano concretamente all'organizzazione di incontri a tema.

PROCEDURA:

Il Comune che sceglie di aderire alla formula Antenna deve sottoscrivere un protocollo di intesa con il Comune di Cremona. Potrà scegliere nel catalogo le tematiche da trattare attraverso la realizzazione di incontri: nel documento sono stabiliti il numero di eventi da realizzare, le modalità organizzative e la tempistica.

FORMULA INTEGRATA

Il caso dell'Informagiovani di Comune di Oggiona con Santo Stefano (Varese)

PERCHE'

La biblioteca comunale di piccole comunità non è vissuta "solo" come il luogo in cui si custodiscono i libri, ma come un punto di riferimento per cultura e scambio informazioni.

Con quest'ottica nel 1998 il Comune di Oggiona con Santo Stefano ha deciso di ritagliare un piccolo spazio all'interno della biblioteca per aprire l'informagiovani.

PROCEDURA:

Il servizio è stato attivato nel 1998 quando il Comune ha aderito al coordinamento provinciale con convenzione e ha creato uno spazio all'interno della biblioteca. Dal 2002 i Comuni di Oggiona con Santo Stefano, Car nago e Solbiate Arno nell'ambito di progettazione della legge 285/97 hanno deciso di convenzionarsi per avere un unico operatore qualificato per la gestione del servizio presso le proprio biblioteche. Ad oggi la convenzione è ancora attiva con il Comune di Solbiate Arno.

Il Comune capofila ha in carico il personale e viene rimborsato periodicamente per le ore previste. L'operatore si occupa non solo delle aperture settimanali dei servizi, ma collabora con la scuola media (consortile) per progetti di orientamento scolastico.

VANTAGGI:

Questa integrazione di servizi negli anni si è rilevata vincente e permette al Comune l'ottimizzazione delle risorse: il personale svolge anche altre mansioni, gli orari di apertura vengono garantiti da tutto il personale e le spese dell'ufficio sono divise con la biblioteca.

L'integrazione dell'informagiovani con la biblioteca permette a Comuni di piccole dimensioni di avere il servizio sul proprio territorio e di pubblicizzare indirettamente il servizio canalizzando l'utenza della biblioteca.

SVANTAGGI:

Lo svantaggio più grosso è il rischio di confondere il servizio con la biblioteca.

LA RETE TERRITORIALE

Il caso della Rete provinciale di Varese

Lavorare in rete:

- Creare legami e connessioni
 - Creare integrazione
 - Favorire opportunità di comunicazione tra persone, enti, risorse
 - Agire a partire dai punti di forza
- (Alcuni punti tratti da un intervento di Teresa Bertotti - Università Bicocca)

La rete creata dalle Istituzioni

La rete provinciale Informagiovani della provincia di Varese

PERCHE':

La rete territoriale degli Informagiovani della Provincia di Varese nasce per favorire il coordinamento del lavoro degli IG, per sviluppare competenze degli operatori attraverso percorsi formativi, per creare sinergie e scambio di buone pratiche. È una rete di comuni, coordinata dalla Provincia, che affonda le sue radici negli anni '90 ma che si consolida nella forma attuale a partire dal 2004/2005, anno in cui parte una sperimentazione

PROCEDURA:

La rete si costituisce su un accordo siglato tra la Provincia di Varese e ogni singolo comune titolare di servizio IG. L'adesione è gratuita.



Negli anni, lo strumento dell'accordo è variato: Convenzione o Protocollo d'Intesa (anni 2012, 2013, 2014); il protocollo è uno strumento più agile, non richiede passaggi nei rispettivi Consigli.

La convenzione, di norma, è sintetica, costruita in modo essenziale e si basa su alcuni punti che mettono in risalto azioni, compiti e ruoli:

- il coordinamento degli Informagiovani,
- la comunicazione (pagina FB e pagina dedicata ai Giovani sul sito istituzionale della Provincia di Varese)
- la formazione e l'aggiornamento degli operatori su temi emergenti, su problematiche attuali, che sono affidati alla Provincia.

Inoltre la convenzione evidenzia l'impegno da parte del Comune a:

- tenere aperto lo sportello Informagiovani,
- partecipare alle attività del coordinamento,
- utilizzare il logo Informagiovani creato dalla rete,
- favorire la partecipazione dei giovani.

Nella parte introduttiva si auspica ad avere una visione trasversale rispetto ai servizi che riguardano i Giovani.

A partire dalla delibera della Regione Lombardia del novembre 2011, viene sottolineato il ruolo di raccordo della Provincia, l'integrazione dei servizi, la costituzione di tavoli territoriali sul tema delle politiche giovanili.

Di norma la convenzione è annuale, massimo biennale; l'adesione per il comune è gratuita.

La rete prevede riunioni di coordinamento che vengono

convocate di norma 4/5 volte all'anno.

In Provincia di Varese si è costituita anche la rete provinciale Informalavoro ed esiste una forte integrazione con la rete Informagiovani (nella maggioranza dei Comuni l'operatore è lo stesso e identica è la sede).

La Provincia di Varese ha voluto mantenere il coordinamento; a partire dal 2012, si è privilegiato l'accordo annuale, perché incombeva la chiusura/trasformazione dell'Ente Provincia.

VANTAGGI

Il coordinamento provinciale favorisce alcune attività e promuove il dialogo e la collaborazione tra i diversi operatori, inoltre gestisce una pagina FB e le pagine dedicate sul sito della Provincia, con contributi provenienti dai vari Informagiovani.

Altro servizio gestito dalla Provincia e patrimonio della rete è la Banca dati Informalavoro, che, nata dal progetto "Mosaico" finanziato con i fondi APQ, offre la possibilità di pubblicare annunci di lavoro, concorsi, tirocini e corsi di formazione, con particolare riguardo al territorio della provincia e alle zone limitrofe; soprattutto in questi anni la Banca IFL dà molto spazio alle opportunità offerte per l'estero. Il servizio, che richiede il lavoro di un operatore della Provincia dedicato, trova spazio nella sezione Giovani del sito provinciale.

Le riunioni di coordinamento permettono un confronto e favoriscono la crescita

professionale, grazie all'approfondimento di:

- Piani di lavoro dei singoli IG
- Scambio di pratiche
- Ideazione di progetti
- Piani di formazione
- Aggiornamento su bandi e progetti

Un servizio importante tra le prestazioni offerte dalla rete, è la preparazione degli operatori poiché la formazione iniziale e la formazione permanente sono elementi qualificanti della rete. La Provincia offre opportunità di formazione con risorse proprie e, nella logica della rete, utilizzando forme di sinergia, organizzando incontri formativi che valorizzano le buone pratiche dei diversi Informagiovani su temi che rispondono alle esigenze degli operatori e alle sfide della società che cambia: programmi europei e progettazione, social media, lavoro e studio all'estero, l'orientamento e la partecipazione attiva dei giovani.

Negli anni si sono proposte iniziative comuni con il sostegno provinciale, ad esempio, il Salone delle Vacanze, *Concorso fotografico*.

Sempre nell'ambito della rete provinciale Informagiovani/Informalavoro, è nato il Portale Mi Oriente per l'orientamento scolastico/professionale e la relativa pagina FB.

Nell'ambito delle attività del coordinamento provinciale, si colloca "La rete Eurodesk, per la mobilità educativa Transnazionale dei Giovani"

La provincia di Varese, come punto locale Eurodesk, a partire dal 2007 fino al 2015 ha supportato l'apertura di Antenne Eurodesk presso gli sportelli Informagiovani



per favorire la conoscenza delle opportunità di Mobilità Educativa Transnazionale per i Giovani; attualmente diffonde le informazioni, attraverso il bollettino mensile a tutti i Comuni e notizie settimanali alla rete IG/IFL; organizza seminari/convegni con particolare riguardo al Programma Erasmus + e ai temi “lavorare e studiare all'estero”.

La referente provinciale, coordinatrice anche della rete Informagiovani, è a disposizione degli IG per incontri informativi rivolti ai giovani, agli animatori/educatori o per interventi presso gli Istituti scolastici.

SVANTAGGI

Certamente stare nella rete richiede l'impegno a partecipare alle riunioni di coordinamento, alle attività e a comunicare iniziative e progetti del proprio servizio.

Possiamo parlare di punti di debolezza perché è difficile riuscire ad avere la presenza fisica di tutti gli operatori alle riunioni di coordinamento e, nonostante i nuovi mezzi di comunicazione, non sempre si riesce a rimanere informati sulle attività dei vari IG.

In conclusione è opportuno ricordare che la rete richiede capacità di coordinamento e impegno di presenza e partecipazione, ma offre opportunità di lavorare insieme creando sinergie utili per il raggiungimento degli obiettivi.



TIPOLOGIE DI GESTIONE Case History

Gestione diretta da parte del Comune

Case history L'Informagiovani del Comune di Novate Milanese

Storia

L'Informagiovani del Comune di Novate Milanese è nato nel 1995 per volontà della Giunta di allora che, fin dai primi momenti, ha deciso di estendere la fruibilità e l'accesso al servizio da parte dei cittadini, novatesi e non solo, senza alcun limite d'età, estendendone la competenza, dall'informazione e comunicazione, anche all'ambito del lavoro a cui, poco tempo dopo, si è affiancato l'orientamento. Il servizio, negli oltre vent'anni di attività, è sempre stato gestito con personale dipendente del Comune a cui, in momenti differenti,

si sono unite collaborazioni con operatori esterni (psicologi), oltre al supporto dei ragazzi che hanno scelto di vivere l'esperienza del Servizio Civile.

Oggi l'Informagiovani del Comune di Novate Milanese è un servizio di informazione, consulenza e orientamento per giovani e non solo, in grado di garantire qualità, aggiornamento e affidabilità delle informazioni erogate, tempestività di risposta alle istanze del pubblico, riservatezza e gratuità di accesso. Negli spazi del servizio – situato in una sede di proprietà comunale, strutturata con uno spazio di front office, uno di back office e una stanza riservata ai colloqui individuali di orientamento – è possibile consultare dossier, guide, riviste, giornali, opuscoli, depliant, visionare una bacheca contenente offerte di lavoro selezionate, navigare gratuitamente in internet e interrogare direttamente gli operatori sui temi del lavoro, della mobilità internazionale, del Servizio Civile, del mondo associazionistico territoriale, della scuola e dell'università, del turismo e del tempo libero.

Materia privilegiata del nostro Informagiovani, che caratterizza circa l'80% delle richieste provenienti dal pubblico, è quello del lavoro. Il servizio, fin dalla sua nascita, ha posto particolare attenzione su questo tema, facendosi conoscere per l'attendibilità, l'ampiezza e la varietà degli annunci selezionati quotidianamente dalla stampa specializzata, dai quotidiani, dai settimanali locali e dal web, successivamente esposti in bacheca, aggiungendo poi alla consultazione anche l'utilizzo di una banca dati per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Gli utenti, nelle ore di apertura del servizio, oltre a consultare le bacheche, possono compilare una scheda per l'inserimento del proprio profilo professionale all'interno del database in questione.

Negli anni, il tema del lavoro è andato via via crescendo, con declinazioni e sfumature differenti a seconda dei momenti storici e dell'età di coloro che si rivolgono quotidianamente al servizio, dato che ha portato il Comune di Novate Milanese a optare per la scelta di procedere con l'accreditamento regionale ai servizi al lavoro



del proprio Informagiovani, accreditamento ottenuto a quindici anni di distanza da un precedente riconoscimento regionale riguardante l'erogazione di servizi di orientamento.

Dall'aprile 2004 il nostro Informagiovani è dotato della Certificazione di Qualità secondo lo standard Iso 9001.

Parte non trascurabile del servizio è anche quella legata alla realizzazione di un Progetto Integrato di Orientamento scolastico rivolto ai ragazzi delle scuole medie novatesi e alle loro famiglie, organizzato in concerto con i due Istituti Comprensivi cittadini. Il Progetto si caratterizza per una serie di interventi di orientamento in aula, gestiti direttamente dagli operatori, volti a fornire un graduale accompagnamento dei ragazzi della scuola media (oggi scuola secondaria di primo grado) nella scelta della scuola superiore (scuola secondaria di secondo grado) a cui si affiancano una serie di interventi monografici e specialistici rivolti ai genitori dei ragazzi delle classi terze e, in numero ridotto, a quelli dei ragazzi di seconda.

Fiore all'occhiello dell'attività di orientamento svolta dal servizio Informagiovani del Comune di Novate Milanese è, sicuramente, "Campus", iniziativa di grande successo riconosciuta a livello dell'intera area metropolitana milanese e del suo hinterland. Campus vede coinvolte, in un'intera giornata, oltre 50 scuole di Milano, della sua provincia e della provincia di Varese che giungono a Novate per allestire degli stand informativi che, in media, richiamano oltre 3mila

visitatori, divisi tra ragazzi e genitori provenienti dall'area del nord ovest Milano, dal territorio del capoluogo lombardo e da alcuni Comuni della fascia sud.

Importante esperienza svolta dal servizio riguarda la gestione completa di percorsi di formazione realizzati sul territorio grazie ad una collaborazione attivata con un Centro di Formazione Professionale milanese, iniziativa che ha consentito a diverse centinaia di cittadini di formarsi nell'ambito dell'informatica, delle lingue, dell'amministrazione condominiale, della conciliazione, della contabilità e della ciclo meccanica, percorsi che hanno sempre tenuto in considerazione la possibilità di un'immediata spendibilità in ambito lavorativo delle competenze acquisite.

Negli anni l'Informagiovani ha prodotto anche alcune pubblicazioni che sono divenute un vero e proprio strumento di lavoro nelle varie attività svolte dal servizio, in primis una guida riguardante la ricerca del lavoro, un quaderno di orientamento indirizzato ai ragazzi delle scuole medie e una pubblicazione sul turismo giovanile.

Lungo tutta la storia ventennale dell'Informagiovani, la gestione è sempre stata diretta da parte del Comune con dipendenti a tempo indeterminato e full time, a cui, in momenti diversi, si sono affiancate professionalità specifiche a supporto di attività di orientamento e di ascolto all'interno di sportelli attivati nelle scuole medie

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

La gestione diretta del Comune rappresenta, da sempre, un punto di forza. Il servizio e i suoi operatori sono pienamente inseriti nell'organigramma gestionale dell'Ente, beneficiando così di input diretti da parte della struttura tecnica e da parte della componente politica, chiamata a fare un investimento chiaro e a fornire direttive utili e tempestive allo svolgimento delle attività. L'Informagiovani ha così, sempre, beneficiato di certezze organizzative a lungo termine, dato che ha permesso di dare vita a progetti di sviluppo costante nel tempo.

Altro elemento che si connota come un punto di forza derivante dalla gestione diretta del Comune, è quello rappresentato dalla certezza e dalla possibilità di manovra in ambito di allocazione delle risorse economiche utili alle attività dell'Informagiovani, senza la presenza di soggetti intermediari o di terze parti.

L'Informagiovani di Novate è in tutto e per tutto un servizio comunale e con queste caratteristiche si presenta al territorio nel quale opera, un'identità chiara, di matrice pubblica che, per i cittadini e per gli interlocutori a cui si rivolge, rappresenta un indubbio elemento di garanzia. Essere un servizio del Comune consente all'Informagiovani di dialogare e di rapportarsi con tutti gli altri uffici dell'Ente, potendo così dar vita a sinergie tra settori il cui beneficio si riverbera direttamente sulla cittadinanza.

Difficile, invece, individuare quali possano essere gli aspetti negativi derivanti dalla gestione diretta di un servizio da parte dell'Ente Locale che, come alternativa avrebbe soltanto quella di un affidamento esterno ad un soggetto di natura privata che costituirebbe, comunque, un ulteriore livello "organizzativo" che si frappone tra il cittadino e il Comune. Forse, dovendo individuare un elemento di debolezza della gestione diretta, riconducibile più ad un fattore "storico" che organizzativo, riguarda le difficoltà di spesa che caratterizzano da tempo gli Enti Locali a causa dei numerosi vincoli di Finanza pubblica, restrizioni normative che colpiscono a 360 gradi la capacità di investimento dei Comuni, con conseguente coinvolgimento anche dei servizi.

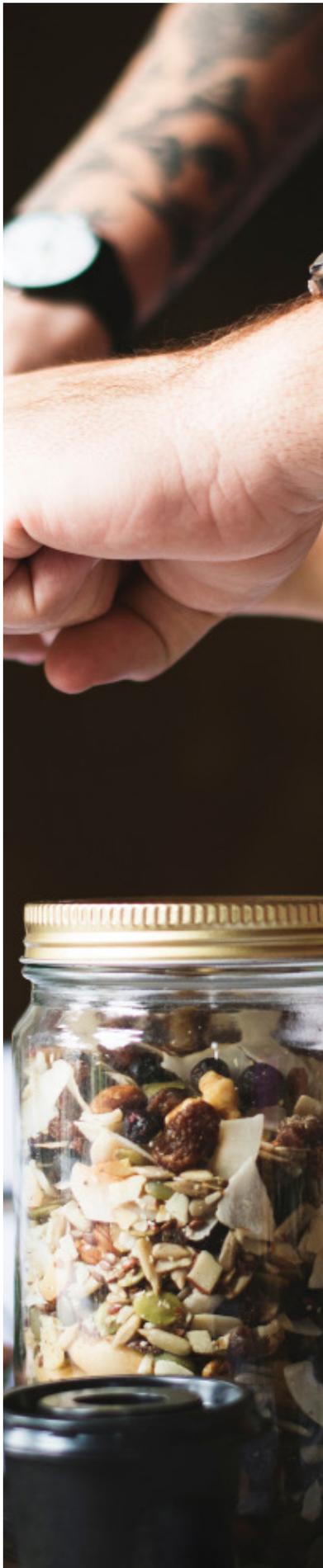
SVILUPPO:

Lo sviluppo dell'Informagiovani di Novate Milanese è legato, in primis, al mantenimento della sua capacità di lettura delle esigenze del territorio e a quella di relazionarsi con tutti i soggetti che operano negli ambiti di azione del servizio, una capacità che si traduce poi nella concreta possibilità di dare vita ad una rete pronta ad attivarsi per rispondere alle molteplici istanze della cittadinanza. Il servizio negli anni ha acquisito anche il ruolo di osservatorio privilegiato su importanti dinamiche cittadine, legate al mondo del lavoro, della scuola e dell'associazionismo, riuscendo a cogliere alcuni aspetti peculiari che sono stati recepiti e trasmessi ad altri soggetti, di natura pubblica e non solo, ritagliandosi così anche un ruolo

di recettore e di trasmettitore di input.

Sul fronte economico finanziario, un'opportunità di sviluppo potrebbe essere rappresentata anche dalla capacità dell'Informagiovani di recuperare in autonomia le risorse utili al suo sostentamento, alleggerendo così le casse comunali e continuando a garantire i servizi alla cittadinanza; operazione complessa che vede coinvolta non solo la struttura tecnica dell'Ente ma anche quella politica, richiamata a dare importanti segnali sulla rotta da seguire.





Gestione mista

Case history l'Informagiovani di Lecco

Il Servizio Giovani del Comune di Lecco: la co-progettazione come modalità innovativa di gestione

Cos'è la co-progettazione:

- definizione e riferimenti normativi
- la programmazione locale
- storia e evoluzione del servizio. I tre bandi di co-progettazione
- punti di forza
- linee di sviluppo del servizio.

DEFINIZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

La co-progettazione è una forma di collaborazione sussidiaria tra ente pubblico e privato sociale, realizzata nel Comune di Lecco e che presenta tratti di unicità per le sue caratteristiche e dimensioni. Riguarda infatti l'intero sistema dei servizi alla persona: per l'infanzia e la famiglia, i minori, i giovani, gli adulti in situazione di svantaggio sociale, gli anziani e i disabili.

La co-progettazione come leva per un welfare locale sostenibile e innovativo

Gli esiti delle co-progettazioni - che trovano origine nel D.P.C.M. del 30.03.2001 "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona" - hanno evidenziato

quanto e in che modo l'interazione tra Comune di Lecco e Consorzio Consolida, nella co-progettazione e co-gestione dei servizi e degli interventi del Settore servizi sociali e politiche familiari, ha contribuito a mantenere e sviluppare la qualità dei servizi (e quindi la risposta ai bisogni delle persone), integrando risorse economiche, letture e visioni della realtà (dei problemi, dei sistemi dei servizi, dell'economia), con le proprie competenze professionali. La stessa Regione Lombardia, guardando con interesse all'esperienza lecchese, ha recepito la co-progettazione come forma possibile di collaborazione sussidiaria tra ente pubblico e privato sociale, inserendola nella D.G.R. del 25.02.2011 - n. IX/1353.

All'interno quindi di un modello che già oggi mostra caratteristiche di notevole efficacia, l'innovazione non passa tanto dalla costruzione di nuovi servizi, ma piuttosto dalla creazione di connessioni tra i servizi e con il territorio. Lo sforzo sotteso alle proposte progettuali è quindi primariamente orientato a connettersi in modo nuovo, con soggetti altri da sé, nella consapevolezza che la sostenibilità del welfare locale stia nella capacità di innovare le connessioni.

Il Comune di Lecco, con determinazione dirigenziale n. 654 del 01.10.2012, ha indetto istruttoria pubblica per la selezione di soggetti del terzo settore per la co-progettazione di interventi innovativi e sperimentali e per la gestione, in convenzione, dei relativi servizi per il periodo 01.02.2013/31.01.2018 e, conformemente alla graduatoria redatta dalla commissione

esaminatrice e alle risultanze dell'istruttoria, con determinazione dirigenziale n. 980 del 18.12.2012, attribuendo in modo definitivo il ruolo di soggetto con cui sviluppare le attività di co-progettazione.

STORIA

I bandi 2006-2008 e 2009-2012

L'esperienza del Servizio Giovani, istituito nel 2006, insieme al Servizio Disabili e il più recente Servizio del Settore Politiche Sociali, hanno consentito di riprogettare e di ricostruire l'offerta in una fase molto critica, sia dal punto di vista delle risorse economiche sia dal punto di vista politico per l'Amministrazione Comunale (2008 -2009); a cavallo tra il primo e il secondo bando di co-progettazione sono state individuate tramite il Consorzio Consolida, che, con la collaborazione di Enti Pubblici e del privato sociale della provincia, ha ottenuto il finanziamento del Progetto Integrato S.S.In.G. (Sistema territoriale per lo Sviluppo dell'Iniziativa Giovanile). Grazie a questo intervento, è stato possibile riaprire l'Informagiovani e rilanciare le azioni di politica per i giovani.

Il Comune di Lecco, con Deliberazione della Giunta Comunale n. 102 del 04.06.2012, ha modificato l'assetto organizzativo con riferimento alle funzioni che sarebbero state gestite, a partire dal 01/07/2012, dal Settore Educazione, Cultura e Sport in luogo del Settore Politiche Sociali e di sostegno alla famiglia affinché gli interventi

nell'area giovanile potessero assumere carattere di maggiore trasversalità tra l'ambito sociale e quello culturale.

Obiettivi

Individuare, sperimentare, verificare e consolidare una modalità organizzativa e operativa, che consenta al servizio di operare a due livelli:

- con gli adolescenti e i giovani, anche grazie alla riprogettazione condivisa con gli altri servizi del settore delle unità d'offerta;
- con i soggetti della città che si occupano di giovani nelle aree di interesse individuate, attraverso un confronto progettuale e operativo stabile.

La co-progettazione rappresenta un'opportunità per sperimentare un modello di welfare dinamico, adeguato a bisogni sempre più complessi e articolati, e al tempo stesso compatibile con risorse pubbliche in costante riduzione a fine di:

- sviluppare in modo sempre più significativo la collaborazione sussidiaria tra Comune e Consorzio Consolida, anche grazie alla costruzione di solide e innovative reti con altri soggetti del privato sociale;
- sviluppare la capacità progettuale e di risposta dei servizi;
- tutelare/migliorare la qualità dell'offerta;
- implementare l'economia, l'efficienza e l'efficacia nella gestione dei servizi.

La proposta organizzativa

Il Progetto condiviso ha continuato a far propri nel quadriennio 2009 - 2012 i seguenti criteri:

- economia degli interventi intesa come ricerca di forme organizzative capaci di razionalizzare gli interventi senza penalizzarne la qualità;
- efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi perseguita grazie ad un attento e condiviso controllo di gestione delle risorse disponibili e alla costante ricerca di risorse aggiuntive facilitata dalla partnership pubblico - privato sociale.

Il Servizio Giovani nel quadriennio 2009-2012 si è Impegnato principalmente su due fronti:

- nel qualificare la dimensione educativa degli interventi rivolti agli adolescenti;
- nel promuovere le opportunità che favorissero l'autonomia e di partecipazione dei giovani.

In particolare, per il quadriennio di co-progettazione il Servizio Giovani ha inteso far propri, in risposta alle principali domande emerse degli adolescenti e dei giovani, i seguenti criteri:

- si rivolge a tutti i giovani della città, considerati risorsa e non solo portatori di fragilità e problemi;
- è consapevole della natura trasversale dei temi che riguardano i giovani e per questo lavora in collaborazione con gli altri settori del Comune (Servizi Informativi, Istruzione e Cultura, Comunicazione, Eventi, Polizia Urbana...) e con

gli altri soggetti del territorio;

- ha una visione globale e non settoriale della condizione giovanile prendendo in considerazione tutte le dimensioni fondamentali che consentono ai giovani di transitare alla vita adulta: (casa, sicurezza, salute, vita sociale, cultura, formazione e lavoro), anche se non opererà direttamente in tutti gli ambiti;
- tiene libero il “centro” della propria progettualità affinché sia i giovani, sia le organizzazioni che se ne occupano, abbiano lo spazio necessario per rendersi visibili e per realizzare. Ciò in concreto significa che, data l'ampiezza dell'offerta, la pluralità dei soggetti e degli ambiti istituzionali, del privato-sociale attivi del territorio, considererà prioritario l'obiettivo della valorizzazione dell'esistente, cosicché le opportunità siano il più possibile conosciute e utilizzate; per questo si considererà destinatario, in quanto a sua volta stakeholder, delle proposte e delle risorse che il territorio mette a disposizione.

Bando 2013-2018: Elementi di analisi dell'esperienza di co-progettazione realizzata nell'ambito del servizio giovani

Obiettivi

A partire dallo studio del bisogno rilevato e dalle esperienze dei bandi precedenti individuati grazie a:

- l'azione del Servizio Giovani, in particolare dall'Informagiovani,

che accoglie le domande e le richieste dei giovani;

- l'analisi realizzata nella costruzione dei Piani di Zona 2012-2014;
- il confronto a livello regionale con le omonime strutture che costituiscono il tavolo di rappresentanza - Coordinamento Regionale degli Informagiovani;
- le sollecitazioni pervenute dalla Direzione Generale “Sport e Giovani - Politiche Giovanili” di Regione Lombardia, in virtù della promozione dei “Piani di Lavoro territoriali per le Politiche Giovanili”;

Sono stati definiti gli obiettivi della co-progettazione 2013/2018:

- favorire occasioni di partecipazione e di crescita ai giovani, a partire dalla pratica dell'orientamento e dell'informazione, finalizzate a diffondere e consolidare la cultura della cittadinanza attiva e della responsabilità, sperimentando nuove metodologie di coinvolgimento in collaborazione con gli altri servizi comunali e le differenti realtà territoriali attive;
- promuovere l'iniziativa e il protagonismo, mirate a sostenere la creatività giovanile, attraverso iniziative artistico-culturali, (formative, di documentazione e ricerca), mantenendo anche attenzione al mercato professionale e ai nuovi mezzi di comunicazione, in collaborazione con gli altri servizi comunali e le differenti realtà territoriali;
- implementare la fruizione degli spazi a disposizione dei giovani (Informagiovani e spazi polifunzionali) e i collegamenti fra gli stessi,

in modo da consentire un'opportunità nuova e mirata di utilizzo (sviluppo di competenze apprese in ambiti complementari ai sistemi di educazione e formazione tradizionali).

Attraverso l'analisi valutativa della pregressa esperienza di co-progettazione fra il Comune di Lecco e il Consorzio Consolida, nello specifico del Servizio Giovani, si possono rintracciare i seguenti punti di forza e debolezza:

- La co-progettazione attraverso il progetto integrativo a carattere provinciale denominato “S.S.In.G. - Sistema territoriale per lo Sviluppo dell'Iniziativa Giovanile 2009/10” - oltre a consentire un rilancio dei servizi rivolti ai giovani, ha delineato il superamento della storica identificazione fra politiche giovanili e l'area dell'aggregazione;
- l'investimento per il reperimento di ulteriori risorse, a fronte di un progressivo ridimensionamento di quelle pubbliche, rappresenta un'azione fondamentale che ha permesso un nuovo slancio delle politiche giovanili;
- vi è maggior coinvolgimento dei giovani rendendo “meno istituzionale” l'offerta;
- la necessità di una maggiore stabilizzazione dei servizi di quest'area specifica, a fronte di un ridimensionamento generale delle risorse e di un minor investimento territoriale;
- la ricerca di nuove forme di attrazione verso le politiche giovanili per un maggior investimento sui giovani a favore della comunità. “La scommessa non è solo sul piano delle risorse economiche, ma

sulla possibilità di richiamare maggiori attenzioni sul futuro delle nuove generazioni attraverso un mix di azioni a carattere formativo, culturale ed esperienziale”.

La proposta organizzativa

A partire da quanto sottolineato sopra, avendo chiari gli elementi di un contesto nuovo entro cui prendono posto le politiche rivolte ai giovani e la costante diminuzione delle risorse, si va a declinare la proposta organizzativa del servizio che mira ad introdurre ulteriori elementi di sviluppo.

In coerenza con la propria mission, il servizio intende aprirsi maggiormente al territorio a partire dall'attività orientativa svolta dall'Informagiovani. Accanto a tale modalità “classica” s'intende lavorare in maniera sempre più strutturata con la comunità locale, accogliendo eventuali sollecitazioni in merito a diversi interessi espressi dai giovani e dalle realtà che di loro si occupano: l'ambito culturale, artistico ed espressivo; l'orientamento lavorativo e scolastico; lo sviluppo di forme di cittadinanza attiva e di volontariato; le opportunità offerte dalla mobilità europea ed internazionale.

In tale direzione si colloca un lavoro di coordinamento e raccordo (lavoro di rete) delle interazioni progettuali con altri servizi comunali, a partire da quelli in ambito culturale, le realtà attive nel territorio e con altri soggetti del territorio.

Il servizio si propone di sviluppare la dimensione della coesione

sociale intesa come promozione di opportunità/occasioni di espressione e di crescita rivolte ad adolescenti e giovani, attraverso cui sperimentarsi e restituire valore alle capacità degli stessi nella logica dell'essere riconosciuti come risorsa per la comunità. Vuole sostenere le diverse forme d'iniziativa giovanile in ambito culturale e artistico, attraverso il coinvolgimento diretto delle associazioni, dei gruppi giovanili e delle realtà territoriali che si occupano di tali tematiche.

Si propone di lavorare su bisogni differenziati di cui adolescenti e giovani sono portatori, a partire dalla pratica dell'orientamento, dell'informazione e dell'accompagnamento.

Intende mantenere uno sguardo progettuale sulle politiche giovanili su una base territoriale ampia, come espresso nella parte comune dei Piani di Zona 2012 - 2014, formulati nei tre ambiti distrettuali che costituiscono il territorio provinciale. Nel documento è stata infatti individuata una parte a carattere trasversale, *“L'integrazione dei tre Piani di Zona verso un patto territoriale per un nuovo welfare locale - Sperimentazione dell'area comune fra i tre piani di zona”*, che riguarda anche le politiche giovanili: “... il tema delle politiche giovanili rimanda a strategie sovraterritoriali, che consentano interventi sostenibili e modelli di governance in grado di rispondere alle aspettative dei giovani oltre alla realizzazione/stabilizzazione di un sistema di programmazione che valorizzi le reti esistenti e favorisca interventi integrati”.

Desidera sviluppare un'attenzione nuova e favorire una maggior

fruizione degli spazi rivolti ai giovani - come può essere la sede dell'Informagiovani o l'attuale sede polifunzionale “Laboratorio Aperto!” - proponendo lo sviluppo di progetti mirati, con un obiettivo di destinazione.

In estrema sintesi, la proposta aspira a sviluppare il Servizio Giovani a partire dal consolidamento e dalla razionalizzazione delle attività dell'Informagiovani (per ciò che concerne la pratica dell'orientamento individuale), aprendosi alla strutturazione di opportunità ed offerte rivolte ai giovani attraverso la logica delle partnership e con il loro **coinvolgimento diretto in quanto destinatari**.

Oltre ad offrire un'unità in grado di leggere ed interpretare le domande e i bisogni dei giovani delineando risposte orientative per gli stessi (l'Informagiovani), s'intendono promuovere occasioni utili ai giovani per sperimentarsi e acquisire consapevolezza in merito alle proprie potenzialità/capacità, anche a favore della comunità locale.

PUNTI DI FORZA

- **Interazioni progettuali e collaborazioni stabili con soggetti della rete:** i partner di co-progettazione sono co-attuatori di azioni, ognuno a partire dalla propria mission, secondo l'approccio che vede l'intervento del servizio costruirsi attraverso la compartecipazione di più soggetti, portatori di risorse di diversa natura (relazionali,

economiche, strutturali, progettuali, ecc.);

- **Risorse economiche:**

la logica della co-progettazione implica, a fianco delle risorse messe a disposizione dall'Amministrazione, la possibilità di integrazione delle risorse stesse, sia dal punto di vista economico che da punto di vista dell'attività realizzata in sinergia tra progettualità precedentemente indipendenti.

- **Valorizzazione delle specificità delle esperienze e delle competenze:**

partecipano al presidio strategico della co-progettazione, nei luoghi preposti a questa funzione (vedi cap. 6): si tratta di soggetti portatori di identità, esperienze e competenze consolidate, che possono

influenzare costruttivamente lo sviluppo complessivo del servizio.

- **La relazione tra servizio e destinatari:**

la co-progettazione ha permesso di promuovere un superamento della concezione del destinatario solo come utente ma anche come soggetto co-protagonista.

- **Flessibilità:**

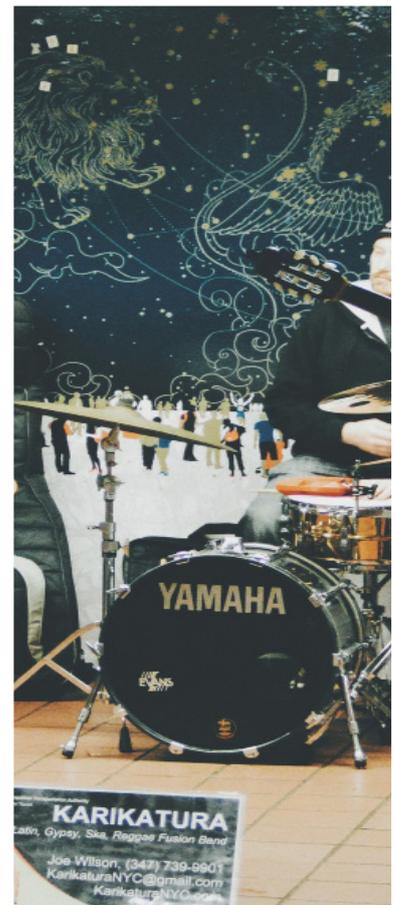
la molteplicità di situazioni che il servizio incontra, relazionata alla necessità di predisporre risposte differenti per bisogni diversi, implica la necessità di rendere flessibile il modello di intervento, al fine di comprendere e incontrare esigenze nuove.

SVILUPPO:

Il paradigma della co-progettazione, seppur oneroso

in termini di impegno tecnico e culturale, aiuta a guardare avanti e in termini strategici, di visione. In tal senso, gli sviluppi della progettazione sociale mirano a declinare l'offerta in termini di servizi che siano sempre più in grado di articolarsi progettualmente per essere in grado di costruire risposte adeguate in relazione alle diverse tipologie di bisogno che vanno emergendo.

L'approccio della co-progettazione educa all'innovazione e alla sperimentazione che coinvolge Amministrazione, privato sociale, tessuto culturale, economico e sociale del territorio nella strutturazione di nuove proposte; alla luce dell'esperienza in corso e dei tratti fondamentali appena descritti, si intende sviluppare l'approccio organizzativo e gestionale delle future progettazioni territoriali.





Esternalizzazione del servizio

Case history

Il caso l'Informagiovani di Brescia

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'ultimo affidamento temporalmente rilevante del servizio Informagiovani risale al triennio 2011 – 2014 ed è avvenuto attraverso la procedura di pubblico incarico esperito in base a quanto previsto dall'art. 89 e seguenti del R.D. 827/1924, del D.Lgs. 163/2006 e del Regolamento per la disciplina dei contratti, applicando il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Il servizio è stato in seguito prorogato di sei mesi e successivamente affidato per periodi variabili di 1-5 mesi con procedure previste dal "Regolamento dei contratti" dell'Amministrazione comunale.

Dopo una fase di verifica rispetto all'avvio di una co-progettazione del servizio prevista in base alla norme della legislazione sociale (ex art. 7 del dpcm del 30 marzo 2001 in attuazione della legge quadro 328/2000 e normativa della regione Lombardia), si è scelto, vista l'introduzione del nuovo codice dei contratti (D. Lgs. 50/2016) di affidare il servizio per il periodo novembre 2016 – dicembre 2017, secondo quanto indicato all'art. 59 comma 2 lettera a) punto 2) che disciplina la procedura competitiva con negoziazione, per

capitolati di gara che prevedono contenuti di progettazione o soluzioni innovative dei servizi. In vista del nuovo affidamento si sta ragionando di procedere attraverso una gara aperta che seguirà ad una fase di consultazione preliminare ex artt. 66 e 67 del codice dei contratti (D. Lgs. 50/2016).

STORIA

La prima fase

Fino al Commissariamento del Comune nel 1993, le politiche giovanili coincidevano in gran parte con l'Informagiovani, ufficio collegato al Ministero degli interni, gestito da personale pubblico di Regione, Provincia e Comune. Un ruolo rilevante nell'ufficio era affidato al personale del Servizio Civile.

Vi era poi un ufficio che si occupava di attività di animazione e di promozione culturale. Il servizio politiche giovanili nel 1993 aveva allora curato la presentazione di un progetto articolato a valere sul Fondo nazionale delle politiche di prevenzione all'uso di sostanze. Il progetto, poi approvato, ha avuto il merito di aver dato il via alle politiche giovanili cittadine con la fisionomia che si è mantenuta quasi fino al 2013. Il progetto prevedeva due ricerche (una sui giovani in generale e una divisa per classi d'età), quindi interventi di animazione di comunità scolastica, di orientamento e di prevenzione. Partner privilegiato era l'allora Provveditorato agli studi.

La seconda fase

Dalla metà degli anni '90, si compie, a partire dalle premesse sopra richiamate, l'operazione di

costruzione delle politiche giovanili, che si svincolano progressivamente dalle politiche scolastiche e culturali, trovando un'autonoma fisionomia. Il campo d'azione diviene la fascia giovanile, di cui occorre occuparsi per sostenerne i percorsi di crescita e progressivo avvicinamento all'età adulta, e poi famiglie e mondo adulto in relazione coi giovani.

Si sperimenta il lavoro di comunità in due quartieri della città (San Polo e Urago Mella) con progetti di coinvolgimento dei giovani nelle attività delle associazioni di volontariato cittadine.

Il servizio Informagiovani è ora appaltato a cooperative, pur mantenendo una funzione di coordinamento interna all'Amministrazione comunale e si cerca – invero con poco successo – di connetterlo ai progetti dell'Assessorato. Si sperimentano sull'appalto anche modalità di valutazione della qualità (con diritto a un bonus economico aggiuntivo) e di lavoro per obiettivi, in quanto si rileva una persistente autonomia dei servizi dagli indirizzi politici. Si attivano anche percorsi formativi innovativi, che fanno emergere nel gruppo di lavoro sistemi di regole parallele, che guidano sotto traccia l'attività del servizio.

Sono realizzate iniziative che impattano in maniera rilevante sulla città, quali in particolare le mostre dedicate all'orientamento scolastico/professionale e le iniziative di promozione della partecipazione giovanile alla vita culturale della città (rassegna di teatro giovanile).

È questo anche il tempo della rete nazionale degli assessorati alle politiche giovanili, che trova un coordinamento in Anci e una forte

interlocuzione presso il neo nato Ministero alle politiche giovanili, sempre appoggiato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il Comune di Brescia è attivo in questa fase sia in Anci che nella costituenda Rete Iter, che associa enti locali e associazioni per promuovere e qualificare le politiche giovanili.

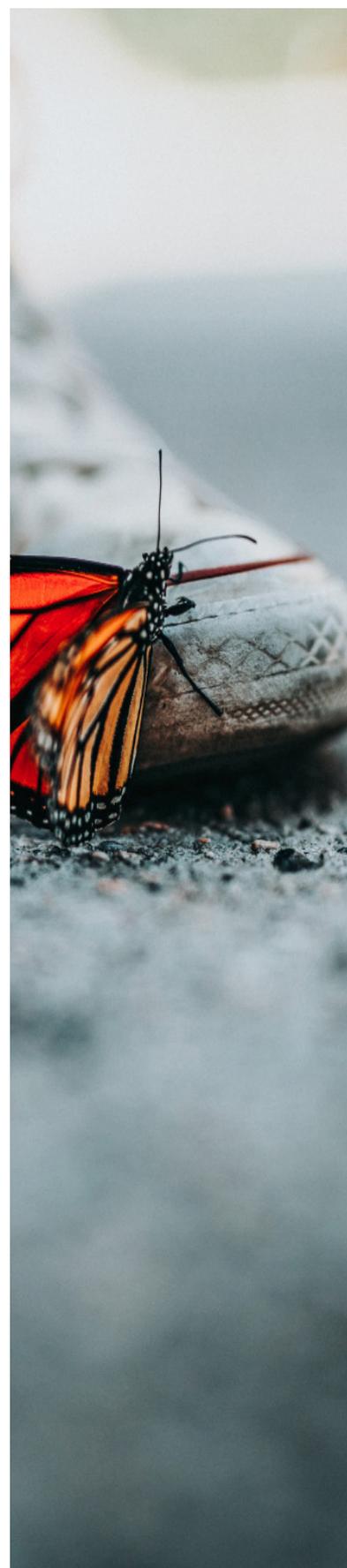
Questa fase si conclude (1994-2010) con l'adozione di un documento di programmazione sulle politiche giovanili, chiamato Piano locale giovani. Lo strumento, pur con tutti i suoi limiti, sarà poi ancora attivo e sarà ripreso dalla Regione Lombardia stessa come “prova” della capacità propositiva del Comune.

La terza fase

Negli anni 2010 - 2011 le politiche giovanili rientrano all'interno di un settore più ampio, chiamato Giovani, Sport e Innovazione tecnologica della città (con i Servizi Sussidiarietà e trasparenza e Tempi e orari della città), a cui afferiscono ben tre assessori contemporaneamente.

Le politiche giovanili si “contaminano” ed evolvono: da un lato vi sono nuovi campi d'azione, in primis il tema della sicurezza stradale, e dall'altro si rinnovano e consolidano i servizi e i progetti.

Questo porta tra l'altro a proporre un appalto triennale dove l'ATI (che si aggiudica la gara) presenta un progetto di superamento della distinzione classica tra Informagiovani e gli spazi di animazione, prevedendo allo sportello la figura professionale di educatore professionale, con l'obiettivo di curare non solo



l'aspetto informativo per l'utenza, ma anche quello di accoglienza e accompagnamento.

La quarta fase

Nell'ultimo triennio le politiche giovanili ritornano ad essere un semplice ufficio, perdono autonomia e rientrano temporaneamente nell'orbita prima della pubblica istruzione e successivamente nell'Area dei Servizi Sociali e specificatamente del Servizio Sociale Territoriale della Zona

Est. In questa fase, vista anche la "precarietà" dell'ufficio dal quale dipende, l'Informagiovani non trova continuità in un affidamento di lungo periodo.

Ad oggi, novembre 2017, è stato codificato un nuovo nucleo dell'ufficio politiche giovanili e lavoro, incardinato nel Settore servizi sociali per la persona, la famiglia e la comunità, attraverso il quale l'Amministrazione intende rilanciare ed innovare l'offerta di servizi a favore dei giovani.

Significativa pare la scelta di inserire nello stesso ufficio anche l'ambito "lavoro". In vista del nuovo affidamento si sta ragionando di procedere attraverso una gara aperta che seguirà ad una fase di consultazione preliminare ex artt. 66 e 67 del codice dei contratti (D. Lgs. 50/2016).

ESTERNALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (ultimo affidamento triennale 2011 - 2014)	PUNTI DI DEBOLEZZA Rigidità dello strumento rispetto ai parametri definiti contrattualmente quali ad esempio le ore di front office, le ore di back office o le ore di apertura dello sportello, non modificabili in itinere Netta separazione fra gli operatori di front office e back office
	PUNTI DI FORZA Sviluppo di sinergie con il territorio Avvio dei servizi specialistici Front office affidato alla figura professionale di educatore Appalto affidato ad una ATI fra cooperative con scambio di competenze, risorse e professionalità
NUOVO AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO L'ipotesi su cui si sta ragionando per l'affidamento del servizio in scadenza al 31 dicembre 2017 prevede l'utilizzo, prima dell'avvio della gara vera e propria, della consultazione preventiva ex artt. 66 e 67 del codice dei contratti, finalizzata a raccogliere, dal mondo degli operatori economici interessati, contributi innovativi e metodologici, utili per la definizione di un quadro di servizi più rispondente alle esigenze contemporanee.	PUNTI DI DEBOLEZZA Sperimentazione di una "nuova" procedura amministrativa Risorse economiche Spazi fisici non adeguati alla potenzialità del servizio Struttura organizzativa inadeguata
	PUNTI DI FORZA <ul style="list-style-type: none"> • Innovazione dei servizi • Nuove risorse apportate dal terzo settore, dal tessuto economico e dal territorio ad integrazione di quelle dell'Amministrazione comunale • Ipotetica maggior efficacia degli interventi



MIGLIORAMENTO CONTINUO: CRITERI DI QUALITÀ

Criteria qualitativi di riferimento:
la proposta della Consulta Regionale

A cura di Stefano Robbi

Premessa

Negli ultimi anni a tutti i servizi è richiesto di puntare in maniera strategica alla qualità. Ci si è confrontati più volte sul concetto di servizi di qualità, offerta di prodotti di qualità, il possesso di standard di qualità. Ma cosa si intende per qualità di un servizio?

Peter Druker ha fornito la seguente definizione di qualità:

“la qualità di un prodotto o di un servizio non è ciò che il fornitore vi mette ma è ciò che il cliente/utente ne ricava e per cui è disposto a pagare”

Secondo la definizione ufficiale Norma ISO 8402 (anno 1986):

“la qualità è l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche del prodotto/servizio che gli conferisce l'attitudine a soddisfare i bisogni espressi o impliciti dei clienti/utenti”

Pertanto è possibile concludere che:

- - la qualità non è massima, né cresce indefinitamente con l'incremento delle prestazioni del prodotto/servizio. Assume un valore alto quando tali prestazioni coincidono con le aspettative dell'utente/cliente.
- - utenti/clienti simili percepiscono in un servizio/prodotto il medesimo livello di qualità, ma a volte utenti/clienti diversi percepiscono in uno stesso prodotto/servizio livelli qualitativi distinti.
- - Il livello qualitativo di un prodotto/servizio non è statico, ma dinamico. Le attese dell'utente evolvono nel tempo.

Diventa essenziale, prima di affrontare la tematica dei criteri di qualità degli Informagiovani, evidenziare che i servizi, se vogliono diventare qualitativamente accessibili,

devono, prima di tutto, avere chiara la loro “mission”, gli obiettivi territoriali e, soprattutto, le aspettative degli stake holder territoriali. Da anni il Coordinamento Regionale Informagiovani lavora sulla definizione di criteri di qualità. Si è deciso di parlare di criteri e non di standard perché è sembrato che la parola “standard” tendesse ad escludere, mentre il nostro obiettivo è quello di includere i servizi cercando di migliorarli. Abbiamo stabilito di lavorare su un doppio binario, necessario ed opportuno: **definire i criteri minimi** che un servizio deve necessariamente avere e **quelli invece a cui sarebbe opportuno tendere** per un servizio di qualità (contraddistinti dal simbolo Q+).

L'analisi dei criteri di qualità si struttura secondo diversi aspetti giudicati essenziali a seconda delle differenti tipologie di servizio:

Spazio/antenna; Punto; Centro; Agenzia.

Sia che si debba avviare un nuovo servizio o che si voglia fare il punto su un servizio già avviato, si rende necessario mettere a confronto la propria realtà con le indicazioni fornite nelle tabelle che seguiranno. I criteri individuati analizzano l'organizzazione oraria di back e front office, la sede, le attrezzature a disposizione, il personale, le tematiche gestite, i modelli organizzativi, le strategie di gestione delle informazioni, la capacità di far rete e di promuoversi a livello locale. Si ritiene utile sottolineare che i criteri minimi indicati nelle pagine seguenti sono l'essenziale per potersi definire Spazio/antenna, Punto, Centro, Agenzia Informagiovani.

Attraverso il costante lavoro di monitoraggio da parte del Coordinamento Regionale Informagiovani lombardo si opererà per verificare insieme ai colleghi dei vari territori le azioni di miglioramento attuabili e creare un sistema di servizi Informagiovani altamente professionalizzato e competente ed in grado di adottare con coerenza il termine di servizio di qualità.

Per quanto riguarda la **sede**, sono stati presi in esame gli aspetti relativi a:

Visibilità, struttura posizionata al piano terra e visibile dalla strada (vetrine o in contesto strategico), no barriere architettoniche; riconoscibile all'esterno perché dotato di segnaletica adeguata con indicazione degli orari di apertura e di ciò che fa il servizio;

Accessibilità, attraverso diversi canali (sportello, telefono, mail, sito, social media, etc. adattabili e compatibili con tecnologie smartphone/tablet);

Fruibilità, deve essere chiaro dove sia il materiale (indicazioni per tema, utilizzo di caratteri colori), facilmente consultabile; comodo: spazi adeguati all'auto-consultazione e alla privacy nel caso siano necessari degli approfondimenti;

Orari compatibili con le esigenze del territorio e in rapporto con il bacino d'utenza diversificato in base alle tipologie di servizio.

Economicità, attraverso la lettura e la verifica di diversi aspetti, quali:

Analisi del territorio (servizi già presenti, progetti per i giovani, popolazione giovanile, ecc), per valutare l'impatto del servizio e capire se ci sono opportunità per aprirne di nuovi. Sulla scorta del bacino territoriale, prendere in considerazione un eventuale consorzio **co-finanziamento da altri enti** (Fondazioni territoriali, Comunità Montane, Piani di Zona): necessità di dimensioni progettuali costruite in logiche sovra-locali e distrettuali.

Sede in comune con altri servizi per i giovani (condivisione degli strumenti che portano economie di scale) purché facilmente riconoscibile.

Operatore che già lavora con i giovani, adeguatamente formato (importanza del profilo professionale e delle competenze); le risorse aggiuntive, volontari/tirocinanti, "rispondenti" alle necessità non sono sufficienti,

inoltre non è economico o strategico affidare un servizio esclusivamente a dei volontari; la continuità delle figure professionali garantisce una più efficace gestione delle risorse.

Buona **rete informatica** e utilizzo di una banca dati provinciale o di zona. Le reti informatiche e relazionali (coordinamenti provinciali e regionali) sono fondamentali per gestire un servizio efficace.

Attenzione al cliente: agevolare il più possibile la comunicazione all'interno del servizio in modo che tutti gli operatori sappiano individuare le competenze e l'area di intervento di ognuno.

Legame con coordinamenti provinciali o di zona.

Spazio e strumenti in auto-consultazione (bacheche, sito, computer). In questo modo si raggiunge anche quell'utenza che non può passare in orario di apertura e che magari già sa usare gli strumenti del servizio.

Tipologie di servizio

SPAZIO/ANTENNA	PUNTO *	CENTRO**	AGENZIA***
Libero a progetto (si predisporrà un catalogo di modelli/esperienze/buone prassi sperimentate da offrire in funzione di suggerimento ai territori)	<ul style="list-style-type: none"> • sede integrata • 4 ore di front-office e 1 ora di back-office • operatore (non volontario) <p>* esiste se c'è un Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sede dedicata • 9 ore di front-office e 6 ore di back-office 2 operatori <p>** esiste senza Punto o Agenzia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sede dedicata • almeno 15 ore e 3 operatori <p>** esiste senza Punto o Agenzia</p>
	Q+	Q+	Q+
	6 ore di front-office e 2 ore di back-office	5 giorni di apertura al pubblico con almeno 3 ore a testa	orario compatibile con gli orari dei centri

Il monitoraggio degli informagiovani lombardi fotografa una realtà di servizi piuttosto diversi fra loro.

La definizione di criteri di qualità e standard di riferimento ha l'obiettivo di riallineare i servizi per consentire la condivisione e l'erogazione di servizi qualitativamente competitivi.

Non si tratta di uno strumento finalizzato ad escludere chi non rientra nei parametri, ma a dare input e punti di riferimento per crescere e strutturarsi.

Attrezzatura

SPAZIO/ ANTENNA	PUNTO *	CENTRO**	AGENZIA***
Supporti per l'autoconsultazione	<ul style="list-style-type: none"> Spazio accoglienza 1 Pc stampante telefono internet Pc in auto consultazione fotocopiatrice a disposizione Data base in rete 	<ul style="list-style-type: none"> Spazio accoglienza 3 Pc stampante telefono internet 2 pc in autoconsultazione fotocopiatrice a disposizione spazio per colloqui dedicato reception dedicata DB in rete Accessibilità (mezzi di trasporto, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Dotazioni informatiche e multimediali: Pc stampante telefono internet fotocopiatrice scanner DB in rete comodità servizi
Criteri di Qualità+	Q+	Q+	Q+
informatizzazione	Spazio colloqui dedicato > informatizzazione	multimedialità (wifi, ecc.)	

Personale

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
<ul style="list-style-type: none"> Formazione dedicata e aggiornamento Presenza di personale retribuito Competenza rispetto al target di riferimento e alla funzione informativa e comunicativa Eventuali volontari a supporto, fatto salva la competenza 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione dedicata e aggiornamento Presenza di personale retribuito Competenza rispetto al target di riferimento e assegnato Eventuali volontari a supporto, fatto salva la competenza 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione dedicata e aggiornamento Presenza di personale retribuito Competenza rispetto al target di riferimento e assegnato Eventuali volontari a supporto, fatto salva la competenza



Temi

Le informazioni riguardano tutti gli ambiti di interesse giovanile: scuola, formazione; lavoro; eventi culturali; tempo libero, volontariato, sport; diritti, opportunità e doveri; viaggi e vacanze; studio e lavoro all'estero, Unione Europea.

Fatta salva la mission e la specificità dei servizi, tutti gli ambiti dovrebbero essere trattati.

La disponibilità delle informazioni varia in base:

- tipologia (spazio/agenzia)
- inserimento in una rete territoriale (coordinato da un'Agenzia)
- banche dati disponibili (della rete o nazionali)
- adozione Piano di classificazione nazionale

Informazioni attraverso:

- Schede informative online
- Schede orientative/dossier online
- Materiali cartacei: volantini, locandine, brochure, guide

Organizzazione del servizio

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
<ul style="list-style-type: none"> • Operatore dedicato • Budget dedicato 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del servizio (1) • Operatore/i competente/i (almeno 1) • Possibilità di avvalersi/coinvolgere figure specialistiche • Budget dedicato 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Agenzia (1) • Operatore/i specializzato/i: ricerca, documentazione, comunicazione, ecc. (almeno 3) • Possibilità di avvalersi/coinvolgere figure specialistiche • Budget dedicato
Q+	Q+	Q+
	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di procedure e istruzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di procedure e istruzioni

Funzioni del servizio

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
<ul style="list-style-type: none"> • Funzione informativa 	<p>Funzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informativa trasversale • specialistica/orientamento • ricerca • documentazione • comunicazione efficace – promozione • reperimento risorse • progettazione • monitoraggio/indicatori/ customer satisfaction • pianificazione organizzativa <p>***nel caso in cui il Centro non faccia capo ad una Agenzia, il Centro assume queste funzioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funzione • ricerca • documentazione • specialistica a tema • trasmissione ai centri • coordinamento dei centri • lavoro di rete: territoriale, istituzionale, regionale *** • formazione/aggiornamento del personale *** • comunicazione efficace – promozione • reperimento risorse • progettazione esterna e di rete • monitoraggio/indicatori/ customer s. • progettazione e pianificazione organizzativa
<p>Q+</p>	<p>Q+</p>	<p>Q+</p>
<p>Attiva eventi</p> <ul style="list-style-type: none"> • - Attiva partecipazione • - Lavoro in rete 	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione della Carta dei servizi • Evidenza dei dati: pubblicazione dei dati e loro massima evidenza territoriale • Certificazione del servizio (che implica anche gli accreditamenti) • Attiva eventi • Attiva partecipazione • Lavoro in rete 	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione della Carta dei servizi • Evidenza dei dati • Certificazione del servizio • Attiva eventi • Lavoro in rete

Informazione (contenuto)

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
<ul style="list-style-type: none"> • Tutte quelle del suo territorio • Tutte quelle del centro 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte quelle del suo territorio • Tutto ciò che a livello extra territoriale costituisce informazione necessaria, ossia: obbligatoria, utile e richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte quelle dei centri e dei punti coordinati • Livello extraterritoriale
Q+	Q+	Q+
	<ul style="list-style-type: none"> • Livello specialistico, informativo e agito • Partecipazione dei giovani 	<ul style="list-style-type: none"> • Livello specialistico, informativo e agito

Strumenti informativi

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
<ul style="list-style-type: none"> • DB disponibile • Bacheche • Front dedicato 	<ul style="list-style-type: none"> • Front dedicato • Spazio in auto-consultazione • DB disponibile • Sito o pagina dedicata • Profilo social • DB interno (indirizzari, mappa delle fonti) 	<ul style="list-style-type: none"> • DB disponibile • Portale con intranet per gli operatori • DB interno (indirizzari, mappa delle fonti) •
Q+	Q+	Q+
Tutto ciò che è migliorativo e si attivano livelli specialistici e livelli di partecipazione dei giovani (erogazione e produzione)	Tutto ciò che è migliorativo e si attivano livelli specialistici e livelli di partecipazione dei giovani (erogazione e produzione)	Tutto ciò che è migliorativo e si attivano livelli specialistici e livelli di partecipazione dei giovani (erogazione e produzione)

Promozione, strumenti e strategie

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
<ul style="list-style-type: none"> • Depliant dedicato • Logo riconoscibile • Segnaletica • Newsletter/mailling list a tema • Comunicazione interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività informativa/ target/tempo • Carta dei servizi • Depliant dedicato • Logo riconoscibile • Sito compatibile con strumenti smartphone • Profilo su social media • Piano di comunicazione • Gadget • Newsletter/mailling list a tema • Segnaletica • Strumenti finalizzati (card) • Comunicazione interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione interna • Carta dei servizi • Depliant dedicato • Logo riconoscibile • Portale • Piano di comunicazione
Q+	Q+	Q+
	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti multimediali • Sms • App • Eventi dedicati 	<ul style="list-style-type: none"> • Livello specialistico, informativo e agito

Informare e comunicare

La comunicazione rientra fra i principali punti di attenzione a cui un informagiovani deve dedicare tempo, risorse e professionalità.

Un linguaggio compatibile con quello del target di riferimento, canali di comunicazione moderne strumenti e strategie adeguati, sono elementi indispensabili per favorire il dialogo e l'accesso alle opportunità.

IL “BOLLINO DI QUALITÀ”: NON UNA FORMALITÀ MA UN METODO DI LAVORO

La Certificazione di Qualità
dell'Informagiovani
del Comune di Cremona

A cura di Maria Carmen Russo

Il Servizio Informagiovani del Comune di Cremona ha ottenuto la Certificazione dal Kiwa Cermet (organismo di certificazione) nel giugno 2004 “per la progettazione ed erogazione di servizi di informazione rivolti ai cittadini ed attività di orientamento formativo e professionale; gestione di eventi di comunicazione rivolti ai giovani; gestione della rete territoriale informagiovani”.

L'esigenza era in parte motivata dalle disposizioni della Regione Lombardia che richiedeva questo requisito per l'Accredito all'Albo regionale per i Servizi al Lavoro, ma era anche dettata dalla volontà di conferire al servizio

e all'organizzazione un sistema di gestione di qualità in coerenza con la norma UNI EN ISO 9001:2000 (nel 2009 il Servizio è stato certificato secondo il nuovo standard UNI EN ISO 9001:2008, rivedendo in parte i processi secondo la norma internazionale).

Si è proceduto pertanto alla certificazione dell'intera struttura e non solo del settore “orientamento” che avrebbe usufruito direttamente dei finanziamenti e delle agevolazioni previste da Regione Lombardia: la scelta è stata quella di rivedere l'intera gestione del servizio, seguendo la logica di fondo dell'utilizzo di un Sistema di Gestione per la Qualità, ossia quella di innovare e

migliorare il controllo dei processi attraverso la semplificazione e razionalizzazione degli stessi, il monitoraggio costante delle azioni e la verifica sistematica dei risultati conseguiti.

La Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione fornisce ai cittadini, ai fornitori e all'Amministrazione stessa, la garanzia rispetto al controllo dei processi di erogazione dei servizi con riferimento ad obiettivi prestabiliti, quali:

- aumento dell'efficienza e riduzione del rischio di non rispettare quanto stabilito e previsto

- creazione di una solida base di partenza per un miglioramento continuo dei processi interni
- garanzia rispetto agli impegni presi dalle parti e strumento per aumentare il grado di motivazione, coinvolgimento e senso di responsabilità degli operatori.

Il progetto di certificazione non si esaurisce con l'ottenimento della stessa, ma consiste soprattutto nel **mantenimento degli standard di qualità** previsti e nel rispetto costante delle regole stabilite nel Manuale della Qualità, attraverso il monitoraggio continuo e visite ispettive interne ed esterne: lo scopo è portare in evidenza ogni anomalia che intervenga negativamente sulla qualità dei servizi erogati.

Certificarsi significa anche sottoporsi annualmente alla valutazione di un organismo esterno ed indipendente che si fa garante nei confronti dei clienti - i cittadini - per le attività certificate: è un processo continuo di tensione verso il miglioramento. Attraverso il sistema qualità, il servizio Informagiovani, primo servizio certificato del Comune di Cremona, ha fatto suo il concetto di cambiamento legato ad ogni processo evolutivo, considerando questo un passo verso una vera e propria cultura per la qualità.

I vantaggi della certificazione per gli utenti interni ed esterni al servizio possono essere così sintetizzati:

- uniformità di comportamento degli operatori e una maggiore condivisione del sistema da parte degli stessi, con possibilità di interscambiabilità dei ruoli

- ottimizzazione dei processi
- disponibilità di documenti che illustrano (attraverso Procedure e Istruzioni) come svolgere al meglio le diverse attività
- maggiore disciplina e ordine organizzativo interno anche in termini di chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite
- evidenza della capacità di provvedere, in modo continuativo, a servizi corrispondenti ai requisiti
- chiarezza nell'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione
- possibilità di fare previsioni analizzando l'ambiente in cui opera per affrontare al meglio le criticità;
- maggiore evidenza dell'impegno dell'organizzazione nella ricerca continua del miglioramento, anche sulla base delle indicazioni avute dall'utenza.

Gli obiettivi che la certificazione permette di raggiungere sono di grande importanza per la conservazione e l'incremento della competitività del servizio:

- conoscenza approfondita della propria organizzazione e dei flussi che ne regolano l'attività
- miglioramento continuo delle prestazioni aziendali
- garanzia del risultato del proprio lavoro
- raggiungimento della soddisfazione delle esigenze del cliente (elemento fondamentale per il successo a lungo termine).

Quella della certificazione è stata un'occasione preziosissima per “mettere in crisi” il nostro sistema lavoro e fotografarlo, rileggerlo, riprogettarlo con un approccio più consapevole, funzionale ed efficace. L'efficienza è la naturale conseguenza. Ma quello che costituisce il vero valore aggiunto è il costante monitoraggio che ci stimola ad una convinta propensione al miglioramento.

APRIRE UN INFORMAGIOVANI ISTRUZIONI PER L'USO



QUALCHE INDICAZIONE METODOLOGICA

a cura di Alessandra Ciccia

Vi sono alcune scelte strategiche e alcuni presupposti da chiarire prima di procedere con l'apertura di un servizio Informagiovani che, se non affrontati in modo serio e rigoroso, rischiano di pregiudicare la buona riuscita dell'attività.

Le indicazioni che seguono prescindono dalla tipologia di servizio (vedi sezione precedente) cui s'intende dare vita poiché riguardano l'analisi di alcuni fattori e l'implementazione di azioni e strumenti necessari in ogni realtà, indipendentemente dalle dimensioni del contesto territoriale, per dare solide fondamenta alle progettualità che seguiranno. Dal raffronto e dal coordinamento con tali realtà si possono indubbiamente trarre buone prassi, occasioni di confronto e formazione, idee sulla forma di gestione e sulle modalità più efficaci di avvio delle diverse progettualità di cui il servizio si compone.

Indubbiamente trarre buone prassi, occasioni di confronto e formazione, idee sulla forma di gestione e sulle modalità più efficaci di avvio delle diverse progettualità di cui il servizio si compone.

SCELTE STRATEGICHE LEGATE AL CONTESTO

1 - Analisi dei servizi presenti sul territorio rivolti al target

Fare un'accurata indagine dei servizi già attivi sul territorio rivolti al target anche non esclusivamente adolescenziale e giovanile, è senz'altro uno dei primissimi passi da compiere, indispensabile sia per evitare inutili sovrapposizioni, sia per creare collaborazioni virtuose di cui i giovani utenti possano usufruire. Istituzioni che si occupano di formazione e orientamento a vario titolo, centri di aggregazione giovanile, biblioteche, istituti scolastici, oratori e associazioni la cui attività intercetta la fascia giovanile per attività formative così come ludiche, ricreative, sportive e di volontariato sono tutte realtà che è indispensabile considerare nella fase di progettazione. Bisogna avere un occhio di riguardo per: titolarità, localizzazione, orari di apertura, fascia d'età specifica a cui si rivolgono e caratteristiche dei giovani intercettati, servizi offerti, mission e finalità, progetti ed eventi promossi, possibili connessioni col futuro servizio Informagiovani.

2 - Individuazione degli obiettivi specifici dell'ente titolare del servizio

Solo a seguito della rilevazione delle strutture già presenti sul territorio è bene che l'ente promotore del servizio sviluppi un pensiero puntuale circa gli obiettivi specifici che intende perseguire, pur restando ovviamente nell'ambito delle finalità proprie di un Informagiovani. Dal confronto con quelli già adottati dagli altri servizi presenti si può decidere se agire a potenziamento degli stessi o a completamento, intraprendendo in questo secondo caso un percorso nuovo che necessiterà sicuramente di più risorse e di un più corposo lavoro di progettazione, andando ad aprire possibilità non presenti sul territorio.

3 - Costruzione di relazioni significative

Una volta conclusa la ricognizione sul territorio e individuati gli obiettivi specifici del servizio è necessario passare alla fase di contatto di tutti i servizi censiti. Tale operazione può connotarsi come:

- semplice comunicazione circa l'avvio dell'Informagiovani, rivolta a quei servizi con i quali non emerge la necessità di approfondimento della relazione poiché poco rilevante per l'attività del nuovo servizio;
- costruzione di una relazione significativa da effettuarsi su più livelli. Inizialmente tale relazione deve riguardare i livelli istituzionali e politici, finalizzata alla presentazione degli obiettivi che si intendono promuovere con l'apertura del servizio e poi può declinarsi in diversi gradi di approfondimento: il semplice scambio informativo sulle rispettive attività in corso, la realizzazione

congiunta di eventi sporadici, la condivisione di progettualità per giungere in alcuni casi alla vera e propria co-gestione del servizio. È comunque fondamentale che i contatti avvengano innanzitutto da parte dei soggetti politici titolari del servizio i quali devono gettare le fondamenta per il futuro lavoro di rete, da costruirsi passo dopo passo dai tecnici e dagli operatori incaricati. Partire subito con delle operatività condivise anche se ben progettate, senza avere alle spalle delle chiare intese a livello politico, rischia di indebolire sia la visibilità del servizio che la sua credibilità agli occhi dei futuri partner. Con le altre istituzioni tali relazioni possono concretizzarsi attraverso accordi quadro, convenzioni o altri atti formali che mettano a fuoco le rispettive finalità, gli ambiti di intervento e i punti su cui è possibile costruire progettualità condivise; con associazioni e realtà altre con cui c'è condivisione di mission e di alcuni filoni di intervento la relazione, se non perfezionabile attraverso strumenti formali, dovrebbe consistere in una comunicazione da parte del livello politico dell'ente promotore seguita da incontri di presentazione del servizio in cui condividere le future linee d'azione.

4 - Individuazione del target specifico di riferimento

Se è vero che un servizio Informagiovani dovrebbe rivolgersi in maniera incondizionata a tutti gli adolescenti e i giovani è altresì realistico che, fatta l'analisi dei servizi già presenti sul territorio e individuati gli obiettivi strategici dell'ente titolare del servizio, possa essere necessario restringere il campo e concentrarsi maggiormente

su una fascia d'età limitata o su una tipologia di aventi diritto che, almeno nella fase iniziale, sarà al centro dei progetti messi in atto e dei conseguenti interventi realizzati. Ad esempio si può decidere di valorizzare la fascia d'età 13-19 con progettualità relative alla scelta scolastica, al riorientamento, al post diploma, oppure quella over 18, concentrandosi maggiormente sull'orientamento al lavoro e alla formazione permanente.

5 - Individuazione dei servizi/progettualità che si vogliono offrire

Una volta individuato il target specifico di riferimento da cui si intende partire, è importante declinare le varie progettualità da svilupparsi almeno nel medio periodo. Possono essere svariati gli interventi attivabili, ma è bene concentrarsi su alcuni a livello più approfondito, anche dal punto di vista orientativo, e offrire un servizio informativo su una gamma più ampia di argomenti (formazione, lavoro, volontariato, mobilità all'estero, eventi presenti sul territorio ecc.). Vi sono servizi che scelgono di specializzarsi nel sostegno alla scelta scolastica e sull'orientamento formativo, attivando quindi una rete di collaborazioni con gli altri enti del territorio competenti in questo campo quali Ufficio Scolastico, Provincia, scuole secondarie ed enti di formazione, istituzioni altre che propongono interventi info-orientativi a supporto delle scelte; altri si concentrano invece sulla mobilità all'estero aderendo ad esempio alla rete Eurodesk e partecipando ai progetti proposti dall'Unione Europea; altri ancora scelgono di dedicarsi alle politiche

attive del lavoro, diventando enti accreditati per Garanzia Giovani e Dote Lavoro. Nulla toglie che col tempo un servizio ben avviato possa aprire più fronti di specializzazione, ma inizialmente è bene limitarsi ad un buon servizio di accoglienza e di informazione e scegliere uno o due ambiti di approfondimento.

6- Promozione e comunicazione

Un aspetto che richiede molta cura è quello legato alle azioni di promozione del servizio, non solo verso gli eventuali partner, ma anche verso i futuri destinatari i quali devono essere messi al corrente in modo diretto delle potenzialità del servizio e del sostegno che possono ricevere rivolgendosi ad esso. La promozione in questa fase iniziale sarà solo il primo tassello di un piano di comunicazione annuale da redigere tenendo conto delle diverse operatività del servizio e dei momenti dell'anno in cui è meglio promuoverli.

Innegabile è il ruolo cardine svolto dai social network, che sono oggi il canale di comunicazione più immediato per raggiungere il target giovanile: una valida campagna promozionale attraverso di essi, seguita poi dalla pubblicazione costante delle notizie di principale interesse relative ad eventi ed occasioni di ingaggio, è già di per sé un'ottima base per diffondere la conoscenza del servizio. È bene comunque che, accanto ai canali social, ogni Informagiovani si doti di un proprio sito web anche solo per diffondere le informazioni di base (finalità, servizi offerti, orari di apertura), nonché la pubblicazione di materiale relativo a progetti ed iniziative in corso. Tale strumento oggigiorno sarà

decisamente più utilizzato dal target adulto di riferimento ovvero genitori, docenti, operatori che ne può trarre spunti utili.

Non è comunque da sottovalutare nemmeno la portata del materiale promozionale cartaceo, a partire da una campagna di affissioni pubbliche ben studiata con una grafica d'impatto che metta in evidenza il logo del servizio e poche altre informazioni. Eventuali flyer e pieghevoli possono essere distribuiti nei luoghi maggiormente frequentati dai giovani quali scuole, biblioteche, centri di aggregazione e locali pubblici; tali materiali, oltre alle informazioni di contatto, possono dare qualche indicazione sulla finalità e gli ambiti di competenza rimandando poi al sito e ai social per approfondimenti. La notizia dell'apertura dovrà poi essere diffusa attraverso i media locali, invitati ad un'eventuale conferenza stampa, organizzata a ridosso dell'inizio delle attività o nel giorno stesso dell'inaugurazione, evento cui si inviteranno le istituzioni e i livelli politici e tecnici dei partner individuati. Sarebbe anche opportuno che nell'organizzazione e nella realizzazione di tale iniziativa fossero coinvolti direttamente i giovani, quali fruitori privilegiati del servizio.

SCELTE TECNICO-OPERATIVE

a cura di Alessandra Ciccia

Localizzazione

La scelta della localizzazione del servizio Informagiovani rientra nelle scelte strategiche dell'ente titolare, che dovrebbe attenersi alle indicazioni contenute nei "Criteri di qualità", elaborati dal Coordinamento Regionale degli Informagiovani lombardi, garantendo elevati livelli di accessibilità, visibilità e fruibilità.

Non sempre tali criteri trovano realizzazione però in una localizzazione esclusivamente nel centro città così come non sempre un Informagiovani periferico è poco fruibile o visibile dalla sua utenza di riferimento. Indipendentemente dalla collocazione fisica, ciò che conta è che il servizio sia aperto in un contesto riconosciuto o riconoscibile dal target come proprio, al centro dell'attenzione e della frequentazione di adolescenti e giovani. Ciò può comportare la convivenza con altri servizi rivolti al medesimo target, già rodati, che possono fungere da volano per l'attività dell'informagiovani.

Un servizio collocato in uno spazio periferico dedicato ai giovani e molto vissuto da essi avrà un potenziale pari o persino superiore a quello di uno situato in pieno centro, ma in una zona di semplice passaggio e di scarso richiamo. Ciò che fa la differenza è in ogni caso la strategia adottata per dare visibilità al servizio, per esempio la segnaletica stradale per raggiungerlo, quella esterna all'edificio che lo ospita (che deve riportare il logo con la denominazione e gli orari di apertura) e quella interna che ha invece la finalità di orientare l'utente.

La tipologia di gestione

Facendo riferimento ad un ente titolare che sia pubblico (Comune, Provincia, Comunità montana, Azienda consortile ecc.) la scelta della forma di gestione del servizio può trovare diverse realizzazioni a seconda delle risorse umane di cui l'ente dispone al proprio interno e della sua competenza in materia sia dal punto di vista progettuale che gestionale.

L'amministrazione diretta si concretizza nell'utilizzo di dipendenti già in forza all'ente in qualità di coordinatore/operatori del servizio o nell'arruolamento di nuove risorse attraverso bandi di selezione pubblica. In tal modo l'ente titolare coinciderà anche con l'ente gestore e si accollerà gli oneri relativi non solo alle scelte strategiche del servizio, ma anche alla progettazione e alla realizzazione dei diversi interventi e dei servizi erogati, sia dal punto di vista economico che dei contenuti. Fondamentale è il processo di riqualificazione del personale da destinare al servizio poiché la specificità delle competenze proprie di un operatore Informagiovani necessitano di un percorso di formazione mirato, anche solo per la gestione del livello informativo-orientativo. Raramente si ha il caso di orientatori presenti all'interno di un ente come un'amministrazione comunale; nel caso si decida di offrire anche questo tipo di servizio il ricorso ad esperti esterni sarà quasi sicuramente necessario. La **gestione affidata a terzi** può

consistere in un'**esternalizzazione** del servizio ad un soggetto del terzo settore oppure in una **co-progettazione** che coinvolga una realtà esterna non solo nell'erogazione e nella gestione del servizio, ma anche nella predisposizione di specifiche progettualità che apportino elementi innovativi e sperimentali, oltre ad eventuali beni strutturali e/o attrezzature aggiuntive. In entrambi i casi è necessario predisporre un bando pubblico per l'affidamento del servizio o per individuare il soggetto con cui avviare la co-progettazione. È da precisare che la co-progettazione è percorribile solo in ambito sociale essendo regolata dalla legge nazionale 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e dalla legge regionale 3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito

Il personale

La scelta del personale addetto è un passaggio che richiede estrema cura poiché da esso dipende gran parte della qualità del servizio. È fondamentale che non sia composto esclusivamente da figure "di passaggio" (volontari, giovani in Servizio civile o impiegati attraverso la Leva Civica) poiché il processo di formazione e la messa a punto delle competenze acquisite richiedono tempistiche lunghe che non possono essere replicate a distanza di pochi mesi. Queste figure possono supportare gli operatori dopo un percorso formativo e limitatamente ad alcune aree in base a quanto previsto nei progetti e alle competenze e alle predisposizioni personali degli operatori. In caso di gestione diretta, per

quanto riguarda le funzioni di back e di front office (funzione info-orientativa) l'ente titolare può avvalersi di personale interno già in servizio o di nuova nomina; in entrambi i casi è necessario provvedere a dotare i futuri operatori degli strumenti e delle metodologie di lavoro di base riguardanti:

- le tecniche di accoglienza e di comunicazione
- la gestione del colloquio info-orientativo
- l'individuazione delle fonti e la gestione documentale
- la rilevazione dell'utenza e la gestione della customer satisfaction
- la cura della comunicazione con l'esterno (stesura del piano di comunicazione annuale) soprattutto attraverso i social media e i social network

Discorso a parte merita l'espletamento della funzione orientativa che deve avvenire per mezzo di esperti già formati, solitamente non in forza agli enti locali ma da individuarsi attraverso selezioni esterne. È importante che tali figure abbiano competenza ed esperienza nella progettazione e nella gestione di colloqui e percorsi orientativi relativamente alle scelte scolastiche, formative e lavorative anche a livello di ideazione e conduzione di interventi formativi rivolti a target indiretti rispetto a quello principale del servizio: docenti, genitori, figure adulte di riferimento. Per quanto riguarda altre scelte tecnico-operative legate al personale da impiegare, alla tipologia di servizio alle attrezzature e alle tematiche da trattare, si rimanda ai "Criteri di qualità" elaborati dal Coordinamento regionale degli Informagiovani lombardi.



GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO

A cura di Luca Pedrazzoli

Monitorare il lavoro svolto presso un Informagiovani significa sapere osservare, registrare tutte le informazioni significative, per poter successivamente analizzare e misurare i dati al fine di migliorare la qualità degli interventi propri di un Informagiovani.

Il monitoraggio deve quindi essere una attività programmata: è importante infatti, prima di avviare un sistema di raccolta e analisi dati/informazioni, definire il campo entro cui è opportuno svolgere la ricerca e mettere a fuoco a quali domande si intende (e si è in grado) dare risposta. Solo successivamente è possibile capire quali siano le informazioni che, entro quel definito campo, occorre ricercare, archiviare, analizzare e rendere fruibili a terzi, al fine di perseguire gli obiettivi del servizio e migliorare in modo continuo la qualità dell'offerta.

L'adozione di un buon sistema di monitoraggio consente una puntuale osservazione e comprensione dell'ambiente socio culturale cui un servizio

appartiene, concorre ed opera; tale ambiente è costituito di diverse dimensioni di interesse, quali ad esempio la popolazione giovanile cui si rivolge il servizio, i soggetti significativi presenti sul territorio, le relative attività e, più in generale, il contesto sociale, culturale e produttivo del territorio in cui si opera.

È importante al contempo che un sistema di monitoraggio sia sostenibile per un Informagiovani, in questo modo può favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti; un impianto di monitoraggio eccessivamente complesso, un'ambizione di ricerca troppo elevata e non commisurata alle reali possibilità di un servizio, può infatti gravare oltremodo sull'attività dell'Informagiovani. In questo senso, l'intento di questo paragrafo mira a descrivere come può essere possibile definire un processo di monitoraggio efficiente e come poterlo calibrare e perfezionare a seconda delle esigenze e delle possibilità di gestione specifiche di ciascun Informagiovani.

Un sistema di monitoraggio può quindi essere considerato parte integrata di un servizio Informagiovani, inteso come componente metodologica irrinunciabile per l'osservazione dell'andamento dell'attività, la riprogrammazione e, tecnicamente, se i dati siano utilizzabili nel tempo perché validi, comparabili e generatori di nuova conoscenza.

Il servizio può avvalersi del lavoro di raccolta dati per mettere a disposizione dell'utenza e di tutti gli stake holder (committenza, colleghi, enti, istituzioni, associazioni, ecc..) le informazioni e il lavoro di monitoraggio può essere considerato come un processo, cioè come un insieme di decisioni e attività finalizzate alla predisposizione di un output finito, cioè alla messa a disposizione di conoscenze e opportunità rivolte ai beneficiari del servizio.

In tal senso vengono di seguito descritti i principali momenti – definizione metodologica, scelta degli strumenti ed erogazione dell'informazione - attraverso

cui si sviluppa un sistema di monitoraggio, segnalando per ciascuna di esse i principali punti di forza e debolezza individuati.

La progettazione il monitoraggio come metodologia

In primo luogo è necessario definire quali informazioni è importante che siano in possesso di un servizio Informagiovani che svolge attività di informazione generalista su temi di interesse giovanile e specifica (Formazione, Lavoro, Cittadinanza Attiva, Tempo Libero e Mobilità Internazionale).

Le fonti da cui attingere sono potenzialmente infinite, occorre definire dei criteri che circoscrivano il campo di raccolta informazioni in merito alla validità e completezza, adeguatezza del materiale raccolto rispetto all'utenza, possibilità di accesso alle opportunità ecc, per scongiurare il rischio di perdersi entro la molteplicità delle informazioni messe a disposizione dalle più svariate fonti.

Circoscrivere il campo d'azione significa quindi definire criteri di priorità, individuati specificatamente per ciascun servizio, in base ai quali si raccolgono dati e informazioni che possano concorrere a dare valore alle conoscenze di cui il servizio dispone per dare risposta ai bisogni dell'utenza.

La rilevazione dei bisogni deve allo stesso modo avvenire attraverso l'osservazione e lo studio delle caratteristiche dell'utenza e della popolazione giovanile più in generale; in questo senso occorre da un lato individuare specifici strumenti di raccolta dati/

informazioni per il monitoraggio della propria utenza e, dall'altro, occorre fare riferimento a fonti significative di informazione che mettono a disposizione materiale documentale come siti web istituzionali o banche dati.

La progettazione di un buon sistema di monitoraggio garantisce numerosi elementi che per un Informagiovani costituiscono opportunità. È infatti possibile osservare l'andamento del servizio e di ogni attività specifica che si intende rilevare se si dispone di materiale informativo aggiornato e si è in grado di conoscere la propria utenza con precisione ed interpretarne i bisogni, per progettare interventi specifici efficaci e restituendo puntualmente informazioni relative all'andamento del servizio alla committenza.

Le criticità costituiscono però l'altra faccia della medaglia, essendo non sempre immediato e semplice strutturare sistemi di raccolta ed elaborazione dei dati. Tale lavoro richiede evidentemente una competenza tecnologica che non sempre è disponibile nelle equipe operative dei servizi socio culturali ma, se non è possibile eliminare completamente le criticità, vale la pena nella fase di definizione metodologica individuare i campi di ricerca che si è in grado di gestire. Non serve a nulla progettare l'impianto di raccolta informazioni più avanzato se poi non lo si può far funzionare. In questo senso è fondamentale che, prima di tutto, venga individuata una metodologia alle quale fare riferimento, individuando obiettivi realizzabili e verificabili per agevolare il potenziamento del lavoro di monitoraggio nel corso del tempo.



Gli strumenti - il monitoraggio dal punto di vista tecnico

Una volta definita la metodologia di ricerca, è possibile selezionare quali strumenti è più opportuno utilizzare e i servizi Informagiovani hanno a disposizione una notevole quantità di strumenti adatti a raccogliere, ordinare e selezionare le informazioni. Certamente l'adozione di uno o dell'altro dipende in primo luogo dalle competenze professionali (specialmente informatiche) a disposizione degli operatori del servizio. È infatti possibile raccogliere informazioni significative attraverso la ricerca documentale, la strutturazione di schede cartacee da somministrare all'utenza, attraverso strumenti tradizionali quali questionari (ad esempio cartacei, telefonici, via mail) o più innovativi che il web offre (ad esempio Google Moduli, Survey Monkey, Eventbrite, questionari di Facebook, ...). È possibile infatti ad oggi creare gratuitamente vere e proprie indagini conoscitive.

Quali sono le relative opportunità e minacce specifiche per strumenti tradizionali e innovativi?

Gli strumenti classici di raccolta dati implicano un lavoro impegnativo in merito all'inserimento dei dati; inoltre l'errore umano può avere un'incidenza significativa e, in generale, le risorse che devono essere investite per tale attività possono sembrare eccessive. D'altro canto però, l'utilizzo di strumenti tradizionali (come l'indagine telefonica o la mail mirata) può mantenere vivo, in taluni casi, il contatto diretto tra operatore e la fonte di informazione.

Evidentemente è impegnativo contattare telefonicamente un certo numero di ragazzi o di associazioni, ma in questo modo è possibile attivare uno scambio relazionale e sollecitare eventuali evoluzioni, favorendo la conoscenza reciproca.

Dando per scontato che è necessario anche per una questione etica limitare sempre più l'utilizzo di archivi cartacei (spazio di archiviazione eccessivo, lentezza nel reperire le informazioni, ecc) esistono diversi strumenti per organizzare e gestire archivi digitali le cui potenzialità sono costituite in primo luogo dalla gratuità e dal minore costo di gestione operativa attraverso cui questi strumenti sono utilizzabili. Infatti il gravoso processo di inserimento dati viene eliminato perché svolto automaticamente dalle piattaforme (anche completamente on line) e l'operatore può concentrare le proprie energie nella fase di analisi delle informazioni. Il rischio in questo caso è che venga completamente meno la dimensione umana del processo di raccolta informazioni.

In primo luogo i personal computer a disposizione degli operatori sono di per sé dei contenitori entro cui archiviare informazioni, è necessario però condividere uno o più criteri di gestione (e di facile comprensione) tra gli operatori che accedono all'archivio; un rischio è ad esempio quello di sottovalutare l'importanza di avere in comune questi criteri e priorità di razionalizzazione della documentazione a disposizione e può capitare che non venga dedicato sufficiente attenzione a questo compito, rendendo irreperibili informazioni utili e

vanificando il lavoro di ricerca effettuato in precedenza.

La tecnologia a disposizione degli operatori deve essere quindi curata al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e in questo senso è opportuno individuare regole comuni di gestione della conoscenza come la definizione di criteri, la strutturazione di spazi di archiviazioni condivisi e accessibili da più postazioni (salvare sempre sul desktop può essere deleterio) attraverso l'utilizzo di network interni (cioè collegando i diversi PC ad uno spazio di condiviso) oppure sfruttando le opportunità che il web, sempre gratuitamente, mette a disposizione. Sono numerosi infatti i servizi di Web Storage che abbiamo a disposizione e i più famosi sono ad esempio Google Drive, Dropbox le cui funzionalità sono in continua evoluzione. Utilizzando lo spazio di archiviazione condiviso, è poi possibile definire concretamente quali software sono i più adeguati per rispondere efficientemente a fronte delle esigenze del servizio. I file Excel sono utili per l'archiviazione di informazioni semplici, le banche dati più complesse possono essere gestite attraverso altri software (Microsoft Access, SPSS,...) ma occorre ricordare che, per la scelta dello strumento più adeguato da utilizzare occorre fare riferimento alle competenze tecnologiche/informatiche a disposizione. Non ha alcuna utilità avere a disposizione il più potente software se non si è in grado di sfruttarne le potenzialità, meglio invece puntare alla semplicità che garantisce però l'erogazione del servizio.

Non esiste in sostanza uno strumento, una pratica, un sito, un software che in assoluto dia migliori risposte di un altro; in merito alla specifica iniziativa di raccolta informazioni che il servizio pone in essere è di competenza dell'equipe operativa la scelta migliore per garantire la maggiore efficacia possibile.

La gestione delle informazioni – il monitoraggio come processo

Le informazioni raccolte devono essere organizzate e ordinate per essere messe a disposizione dei diversi soggetti cui devono essere dirette: gli operatori, i beneficiari, i committenti, gli stake holder in generale; la capacità di integrare metodi tradizionali e moderni favorisce l'assoluzione del compito informativo, centrale per un servizio Informagiovani.

Da un lato è indispensabile che un giovane che entra in ufficio abbia a disposizione materiale da consultare (sia prodotto dal servizio stesso che da altri soggetti) e dall'altro il medesimo materiale deve essere disponibile in remoto.

Senza essere ridondanti ripetendo concetti già menzionati, è interessante sottolineare però come il processo di monitoraggio, inteso come osservazione dell'ambiente e reperimento di dati, ha senso nel momento in cui il servizio riesce a mettere a disposizione, in maniera rapida, efficace e veloce, quanto raccolto e organizzato.

Raccogliere dati/informazioni senza essere in grado di renderle disponibili (ai colleghi, agli stakeholder e agli utenti) è un'azione vana; è indispensabile viceversa condividere quanto più possibile per fare in modo che dall'interazione tra i sistemi di conoscenza che entrano in contatto, si possa sviluppare della nuova conoscenza e per dare risposte in merito alla finalità primaria di un Informagiovani che consiste, lo ripetiamo ancora una volta, nella capacità di mettere in circolazione le informazioni e le opportunità a favore dei giovani. In questo senso il lavoro di monitoraggio diventa un processo, un insieme di attività e decisioni finalizzate alla predisposizione di un output finito: l'erogazione dell'informazione secondo la logica del continuo miglioramento.





APPROFONDIMENTI



- Informagiovani e progettazione
- Informagiovani e reperimento delle risorse
- Informagiovani e rapporto con il territorio
- Informagiovani e Social
- Sito Web dell'Informagiovani
- Informagiovani e rapporti con la politica

Informagiovani e progettazione

a cura di Informagiovani del Comune di Sarezzo

L'Informagiovani di Sarezzo ha una storia molto lunga di presenza attiva sul territorio. Lo sportello è aperto dal 1996 e ha sempre avuto un'utenza numerosa sia costituita da cittadini residenti che della provincia, questo grazie a un susseguirsi di Amministrazioni che hanno creduto ed investito in questo servizio. Uno degli obiettivi comuni a tutte, infatti, è stato quello di ampliare il più possibile la gamma di opportunità da offrire ai giovani utenti sia in termini di qualità dell'informazione che di iniziative concrete. Nasce da qui la volontà di promuovere attività formative per l'operatore che lo rendessero in grado di redigere, presentare e rendicontare progetti indirizzati ai giovani soprattutto nell'ambito della mobilità internazionale.

La scelta di partecipare a dei bandi nazionali o europei ha avuto inizio nel 2010 con l'ospitalità di una stagista polacca, sebbene agli inizi non si avesse piena consapevolezza degli oneri e del dispiego di risorse che questo avrebbe implicato successivamente.

Si è presto capito che la gestione di un progetto è un affare che coinvolge molti settori di un ente a partire dalla fase ideativa, realizzativa ma soprattutto nel momento della gestione e della verifica finanziaria.

Nel 2011 l'Informagiovani ha presentato all'Agenzia Nazionale per i Giovani la richiesta di finanziamento di uno scambio giovanile multilaterale in accoglienza che è stato di seguito approvato. Venticinque ragazzi provenienti da Turchia, Francia, Spagna, Polonia e Italia hanno lavorato assieme per una settimana alla ricerca di nuove forme di imprenditorialità giovanile. Il ritorno sull'utenza del servizio Informagiovani è stato molto positivo tanto da incentivare l'Amministrazione a proseguire l'esperienza della progettazione in ambito europeo.

Dal 2013 l'Informagiovani è ente accreditato al servizio volontario europeo, per l'invio e per il coordinamento oltre ad avere partecipato come partner a

numerose iniziative indirizzate ai giovani e agli operatori giovanili.

Un esempio è dato dalla co-progettazione assieme a 5 enti del privato sociale spagnolo, francese, svedese, britannico e rumeno di un ciclo di formazioni indirizzato ad operatori giovanili.

L'ente capofila, per questioni di opportunità, è stato identificato nell'associazione francese che ha gestito gli aspetti di carattere finanziario dell'intero progetto, occupandosi dell'allocazione dei fondi e della relazione finale.

L'Informagiovani di Sarezzo ha ospitato il primo della serie di questa serie di corsi. Questa occasione ha offerto la possibilità a dei futuri facilitatori di usufruire di una formazione europea senza doversi spostare da casa e ad altri di frequentare le sessioni successive che si sono svolte negli altri paesi europei.

Grazie alla costituzione di una rete locale ed europea è stato possibile inoltre permettere ai ragazzi di Sarezzo e della provincia di Brescia di prendere parte a molteplici momenti di scambio e di formazione. L'iniziativa forse maggiormente significativa è stata la realizzazione da parte di un gruppo di giovani di un gioco di ruolo sulla cittadinanza attiva che è stato selezionato per essere presentato alla manifestazione del

parlamento Europeo EYE2016 e che permetterà loro di essere presenti a Maastricht a Febbraio 2017 alla festa del Forum Europeo dei Giovani YO!FEST.

L'esperienza dell'Informagiovani di Sarezzo si può considerare nel complesso positiva sebbene la gestione di un progetto richieda da parte dell'operatore Informagiovani di caratteristiche personali e di competenze professionali molto complesse e variegate.

Questo perché le situazioni spesso fluttuanti e articolate richiedono una flessibilità che permetta a lui e al suo ente di poter apportare modifiche organizzative o gestionali in corso d'opera.

Da non dimenticare inoltre la necessità da parte di chi organizza un progetto di poter contare su una rete locale di sostegno per la realizzazione delle attività nonché su una buona base finanziaria per la gestione degli imprevisti.



Informagiovani e reperimento delle risorse

a cura di Informagiovani del Comune di Cremona

Investire sulle nuove generazioni, sugli adolescenti e i giovani, significa investire sul futuro del paese e sulla reale e più preziosa ricchezza di una comunità.

È da anni che sentiamo ripetere questo imperativo da studiosi, esperti e politici.

Ma la progressiva riduzione delle risorse a disposizione rappresenta un grosso limite per tutti i servizi pubblici ed in particolare per gli Informagiovani, strutture che non hanno formalmente carattere di servizio essenziali e sono frutto di scelte, strategie e investimenti a carattere locale. Risulta pertanto fondamentale sapere individuare nuove forme di finanziamento, investire e indirizzare gli sforzi e le strategie verso i giovani utilizzando sistemi a cui l'ente pubblico fa ricorso con sempre più frequenza, quali la sponsorizzazione, la partecipazione a bandi locali, nazionali ed europei, il fundraising, la convenzione fra enti e la tariffazione dei servizi.

Questo documento non intende essere un prontuario delle procedure da seguire, ma suggerire spunti di riflessione per coloro che intendono potenziare e migliorare i servizi dedicati ai giovani.

SPONSORIZZAZIONE

La sponsorizzazione è un contratto stipulato in virtù della particolare e specifica attività svolta dal soggetto che richiede il contributo, dalla sua popolarità o dal prestigio di cui gode. È una forma di comunicazione finalizzata a diffondere l'immagine commerciale di un soggetto o di un prodotto che permette di valorizzare le risorse, sviluppare professionalità specifiche, realizzare economie e migliorare la qualità dei servizi.

Si tratta di uno strumento che presenta importanti potenzialità per entrambe le parti:

- per lo sponsor, la diffusione del brand con i conseguenti benefici in termini di marketing, oltre al “ritorno di immagine” derivante dalla funzione sociale di “sostegno” al servizio pubblico, alle iniziative attivate ed ai valori promossi (educativi, sociali, culturali, ecc.)
- per l'Informagiovani la possibilità di finanziare e attivare progetti ed eventi/iniziative di interesse generale e/o specialistico.

Semplificando possiamo dire che è necessario definire e disciplinare gli aspetti caratteristici di questa tipologia di accordo, quali:

- la modalità di diffusione del marchio, stabilendo in modo circostanziato luoghi e materiali di apposizione, misure, tempi e modalità di esposizione, ecc.
- eventuale clausola di esclusiva, assicurando che altre aziende (quanto meno dello stesso settore merceologico) non sponsorizzino lo stesso evento o iniziativa
- diritto di utilizzo dell'immagine e tutela dell'immagine
- tutela dell'autonomia decisionale del servizio, in modo che lo sponsor non possa mai influenzare le scelte dell'ente.

Reperire risorse finanziarie da destinare al servizio attraverso la sponsorizzazione presuppone il possesso di alcuni elementi imprescindibili:

- presenza di un “prodotto vendibile”, ossia di un servizio/iniziativa che susciti particolare interesse, adesione

e partecipazione da parte del target di riferimento

- ruolo consolidato e riconosciuto sul territorio
- rete di contatti e collaborazioni in un'ottica di sinergia con il territorio e/o il settore di riferimento
- credibilità.

Nella P.A. le sponsorizzazioni sono disciplinate dal d.lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici) e successive modifiche che ne definiscono finalità e vincoli. Molte amministrazioni comunali, che da anni utilizzano questa forma di reperimento fondi, applicano le disposizioni previste da Regolamenti o Linee Guida per la disciplina e la gestione delle sponsorizzazioni definendo format contrattuali.

PARTECIPAZIONE A BANDI

I bandi costituiscono sicuramente una grande opportunità, ma l'abbiamo capito in tanti. La sempre maggiore concorrenza e la scarsità di risorse porta progressivamente a ridurne la



disponibilità e la possibilità di usufruire dei finanziamenti previsti.

Partecipare ai bandi presuppone la presenza di uno staff che si occupi dello scouting degli avvisi, della valutazione della fattibilità, della stesura del progetto da un punto di vista tecnico ed economico. Risulta quindi fondamentale:

- indirizzare l'attività di reperimento sulle proprie competenze e capacità gestionali
- monitorare costantemente gli avvisi
- realizzare un'analisi di tipo economico e verificare la compatibilità del bando e degli impegni richiesti con l'organizzazione amministrativa del proprio ente
- avere un apparato amministrativo competente, strutturato e disponibile. Accanto a quello tecnico, l'aspetto amministrativo/burocratico e rendicontativo rappresenta una condizione imprescindibile nella gestione del progetto e non un'opzione: compilazione di formulari, redazione dei piani dei conti, pagamenti e richieste di anticipi e saldi, rispetto degli adempimenti con modalità definite da linee guida, ecc, richiedono personale con competenze specialistiche e in grado di adeguare, di volta in volta, le indicazioni e le regole di rendicontazione ai meccanismi interni alle amministrazioni/enti di competenza e alla partnership di riferimento
- condividere in sede politica e tecnica l'idea e la strategia progettuale

- conoscere il territorio, le competenze e le potenzialità dei possibili collaboratori/partner

- avere una rete di collaboratori (partnership pubblico-privato) che possa in vario modo sostenere la progettualità nella realizzazione di attività, nella loro promozione e nel cofinanziamento delle iniziative

- saper costruire una "cabina di regia" in grado di gestire, coordinare e indirizzare in modo efficace, fluido e agile la partnership verso obiettivi condivisi e coerenti con la progettualità e garantire la comunicazione

- valutare la sostenibilità delle azioni intraprese.

IL FUND RAISING... UN'OPPORTUNITÀ SPENDIBILE?

Oggi in molti enti pubblici, su progettazioni di carattere sociale e dove è previsto un impegno economico significativo, si sta ricorrendo allo strumento del fund raising. Mutuando la definizione da manuali in uso e disponibili sulla rete, possiamo condividere che

“Il fund raising non è la scienza della raccolta dei fondi ma è la scienza della sostenibilità finanziaria di una causa sociale. Esso è un mezzo e non un fine. Pertanto, è una conseguenza degli obiettivi e dei benefici sociali che un'organizzazione intende raggiungere. Esso dipende anche della cultura filantropica e della donazione che accomuna un'organizzazione con l'ambiente nel quale opera. Vi è, quindi, un primato del case statement rispetto alla raccolta.”

I migliori risultati sono dati utilizzando l'approccio del fund raising strategico ovvero dell'attività che

prima progetta, identifica la buona causa, analizza il mercato, i potenziali donatori, individua gli strumenti da utilizzare e che continua ad esistere anche dopo l'atto della donazione attraverso l'assistenza, il ringraziamento, la valutazione e la comunicazione degli esiti ecc....

Immaginare di percorrere questa strada per supportare l'apertura o l'attività di un Informagiovani potrebbe essere una buona strategia, ma sicuramente non può essere né circoscritta né improvvisata. Il tema dei giovani, del loro futuro, dell'accompagnamento alle scelte, del supporto alle competenze, dell'affiancamento alle progettualità delle scuole, dell'educazione permanente... sono certamente tematiche di appeal. Elaborare una strategia utile ad attivare lo strumento del fund raising deve prevedere un forte coinvolgimento politico in grado di delineare obiettivi più generali di "politiche per i giovani" all'interno dei quali inserire l'attività che si vuole sostenere. Proprio per la particolarità rappresentata dallo strumento del fund raising e dalla esposizione, della visibilità e dell'immagine che ne consegue, non ci si può affidare a progettualità sporadiche, ma è importante definire una strategia complessiva di progettazione, azione e comunicazione che preveda l'affiancamento di esperienze consolidate e professionisti del settore.

CONVENZIONE FRA ENTI

Si tratta di un accordo formalizzato fra enti che presuppone la condivisione di know how e competenze (data base, procedure, strumenti, ecc.). Comporta un notevole risparmio di risorse in quanto uno degli obiettivi è la diffusione e lo scambio di buone prassi, di azioni/prodotti validi replicabili in altri contesti.

Prerequisiti della convenzione sono:

- elaborazione di un progetto condiviso sulla base dell'analisi delle caratteristiche del territorio
- coinvolgimento dei referenti politici e tecnici per favorire partnership con il mondo economico e con i servizi territoriali
- disponibilità a prevedere un investimento per la realizzazione del progetto
- disponibilità delle risorse umane a partecipare al processo di condivisione delle buone prassi

- formazione del personale per la condivisione di competenze, strumenti e strategie.
- supervisione e coordinamento e gestione del personale dedicato e coinvolto

TARIFFAZIONE DEI SERVIZI

La tariffa si può definire come il corrispettivo monetario addebitato all'utilizzatore di un determinato prodotto o servizio che ne usufruisca al di fuori delle condizioni di uno scambio tipico.

Per gli Informagiovani rappresenta una novità, in quanto siamo abituati ad erogare gratuitamente i nostri servizi (in particolare le attività di consulenza e supporto specialistico).

La tariffazione può perseguire due obiettivi.

- contribuire al finanziamento della gestione
- orientare i comportamenti dei soggetti stimolando al consumo responsabile delle risorse

(consulenza e competenza degli operatori).

Le tariffe consentono analisi accurate della performance del servizio nonché di governare e di gestire il livello complessivo della domanda, anche se rappresenta un impegno e una strategia che deve essere ben definita e condivisa con la componente politica e tecnica.

L'introduzione di tariffe presuppone inoltre un'intensa attività di comunicazione verso il cittadino-cliente che deve comprendere il valore, anche economico, del servizio che gli viene fornito.





Informagiovani e rapporto con il territorio (fare rete)

cura di Informagiovani del Comune di Varese

Si può parlare di tecniche e di pratiche condivise per costruire una rete che avvii e porti a compimento le risposte ai bisogni dei giovani? Gli operatori come gestiscono questi processi, come li guidano e quali soggetti possono aiutare dall'esterno i nostri servizi a impattare sui giovani in termini di crescita e valori condivisi?

Ecco alcune delle domande che ci si è posti pensando all'integrazione tra Informagiovani e servizi del territorio, con la consapevolezza che i nostri servizi spesso corrispondono a spazi di lavoro dai confini incerti poichè in continuo cambiamento e riassetto: gli Informagiovani infatti vengono attribuiti ad assessorati diversi, hanno ricambi frequenti di operatori a cui vengono delegate responsabilità diverse; da qui linguaggi, valori, vissuti, emozioni, aspettative e comportamenti in continua rielaborazione.

L'Informagiovani non può limitarsi a trasmettere informazioni- formazione, è necessario **costruire processi di comunicazione con i giovani e con i propri contatti**; ripensando alle iniziative, ai progetti e alle attività degli Informagiovani, non si può non pensare al lavoro di rete e di collaborazioni individuando le modalità più rispondenti in termini di fidelizzazione di altre realtà che operano sulle stesse tematiche e che non sono esclusivamente territoriali ma possono fare riferimento ad altre regioni o ad altre nazioni (esempio sportello Mobilità Internazionale).

Fare rete si concretizza nella capacità di **gestire in modo efficiente sistemi diversi, coerenti dal punto di vista degli obiettivi ma diversi dal punto di vista formale**; si tratta di rendere le relazioni, attualizzandole, sempre nuove; di valorizzare i ruoli di ciascun componente della rete, orientandosi alla qualità e alla condivisione delle responsabilità. Strutturare insieme ad altre realtà servizi e progetti richiede grande attenzione e cura da parte degli operatori che sollecitano le **realtà pubbliche e private** a collaborare, per mettere insieme risorse e idee con la ricchezza di visione diverse.

La "ricetta" per un lavoro in tal senso coincide anche con la costruzione e il recupero delle relazioni e delle azioni quotidiane e concrete che ciascuna realtà sviluppa: telefonate, recupero di contatti interrotti o sospesi, incontri, formalizzazione della collaborazione, invii dell'utenza a referenti "fidati", gesti quotidiani ed empatici che creano sinergia ed efficacia che si riflettono positivamente sulle attività e dunque sui giovani destinatari; condividere finalità e linguaggi è un buon punto di partenza che può lasciare spazio alla conoscenza e alla ricerca su ambiti esplorati e inesplorati.

Il lavoro di rete coinvolge in prima

persona ogni operatore e, dove possibile, interessa anche i giovani che sono i destinatari dei nostri servizi; considerando i bisogni che emergono dal lavoro quotidiano, **si ricercano contatti** con chi nel tempo ha costruito **strumenti, pensieri e iniziative** utili ad offrire maggiori opportunità di crescita, conoscenza e sviluppo.

Le reti vanno costruite, si parte dunque dai soggetti che si conoscono tenendo presente gli obiettivi da perseguire; in molti casi si cerca di **valorizzare le associazioni e i gruppi informali di giovani** che vanno "pensati" prioritariamente come interlocutori.

Avere una rete, dove si privilegiano le realtà giovanili, aiuta a costruire le Politiche Giovanili; significa delineare e costruire percorsi condivisi, significa condividere risorse e porre le basi per progettare, infatti non esistono più progetti che non chiedano di mettersi in rete.

L'Informagiovani deve attivarsi e farsi promotore di collaborazioni entrando in contatto con le realtà formali e informali; una rete non si costruisce automaticamente ma lo si fa condividendo già le **"idee di partenza"** alla ricerca degli obiettivi da tradurre in azioni sinergiche.

Informagiovani per fare rete e sistema individua i seguenti passi:

- **mappatura** delle organizzazioni d'interesse individuate in base alle conoscenze e alle attività
- creazione di un **tavolo** contattando le singole realtà che eventualmente suggeriscono altri interlocutori
- realizzazione condivisa di un **sistema di confronto e ascolto**
- **interscambio di informazioni e esperienze** secondo modalità condivise
- garanzia di una continuità definendo le **modalità di relazione** (telefoniche, mailing list, facebook, whatsapp)
- **valorizzazione e promozione** della rete e di ogni singolo

componente.

La rete si avvale altresì di una calendarizzazione periodica degli incontri e della ricchezza di interazioni, centuplicando di fatto con una mobilitazione plurale, gli effetti di un intervento.

I tavoli che nascono sono l'opportunità per conoscere nello specifico il variegato mondo che si occupa di giovani; nella nostra storia scuole, UST, università, agenzie pubbliche e private che a diverso titolo si occupano di lavoro, cooperative, associazioni di categoria, fondazioni, oratori, centri di aggregazione, associazioni giovanili, gruppi informali, associazioni sportive, associazioni di promozione sociale possono diventare interlocutori a tavoli specifici o trasversali per progettare e pensare insieme; tale modalità offre un vantaggio di tipo organizzativo, agende e comunicazione comuni.

Le reti più comuni per Informagiovani Varese si sono costituite a livelli distrettuali:

- Alcol Prevention Yeah
- Interdistrettuali: Piani Territoriali Regione Lombardia
- Reti tra informagiovani e Informalavoro
- Rete città del Lavoro
- Reti istituzionali: Orientagiovani, Salone Orientamento
- Reti per affinità di interessi: Progetti Cariplo 21
- Reti con associazioni e reti informali: progetto POR Discobus.





Informagiovani e Social

La pagina Facebook dell'Informagiovani del Comune di Lecco

cura di Informagiovani del Comune di Lecco

La pagina facebook.com/Informagiovani.Lecco è nata nel 2011 in risposta alla necessità di essere presenti laddove i ragazzi trascorrono una cospicua parte del proprio tempo; l'obiettivo che ci eravamo fissati era quello di riuscire a veicolare informazioni relative al servizio nel contesto del social network ed invitare i ragazzi agli eventi organizzati.

A tal fine sono stati aperti un profilo personale ed una pagina pubblica a nome Informagiovani Lecco ed entrambe le pagine erano gestite dai volontari di Servizio Civile Nazionale ai quali era affidato il compito di pubblicare post su proposta degli operatori del servizio. Tale modalità di gestione però non sfruttava a pieno tutte le potenzialità del social e da subito ci si è resi conto che la gestione dello strumento richiedeva studio, lavoro ed integrazione con le attività tradizionali dell'Informagiovani.

La gestione dalla pagina Facebook è stata quindi ripensata da semplice condivisione di link all'attuale processo operativo costituito da diverse fasi curate da tutti gli operatori ma finalizzate da un'unica figura cui è attribuita la funzione specifica di gestione della comunicazione.

In questo senso, ad integrazione del Piano di Comunicazione sono state delineati i passaggi utili per la buona gestione della pagina Facebook che, come strumento del Servizio, mira a coinvolgere sempre più persone e ad aumentare il livello di interazione tra Informagiovani e pubblico. Abbiamo ritenuto fondamentale lavorare su quest'ultimo aspetto per poter tradurre le interazioni digitali in connessioni reali tra operatori e giovani.

Prima fase: la ricerca delle informazioni. Tutti gli operatori del servizio sono coinvolti per garantire la copertura completa di

tutti i temi di interesse giovanile di cui l'Informagiovani si occupa. Le informazioni veicolate tramite Facebook non devono però essere esclusivamente pertinenti al servizio, meglio se sono in grado di intercettare anche interessi giovanili più "leggeri". In questo senso è importante ponderare la natura dei contenuti avendo ben presente che un'informazione troppo didattica/formale annoia il pubblico ed una informazione troppo frivola/superficiale rischia di delegittimare l'identità dell'Informagiovani.

Deve perciò essere definita l'identità digitale dell'Informagiovani, attraverso la scelta di una linea editoriale e di alcune semplici regole da rispettare. A Lecco abbiamo scelto di orientare la comunicazione via social integrando le informazioni relative alle nostre attività di servizio con informazioni di interesse locale non solo giovanile (eventi, iniziative giovanili, attività delle associazioni, attività del Comune, etc.) ma anche con informazioni di più ampio respiro (iniziative regionali, nazionali, concorsi, infografiche, tendenze, etc.).

Le prime due tipologie di argomenti coprono la quasi totalità dei post pubblicati e richiedono, in fase di ricerca, un costante monitoraggio di ciò che accade nel territorio. Attenzione però a non creare una pagina FB doppiata di altre pagine già presenti (testate giornalistiche locali, pagine di associazioni, ..); occorre infatti distinguere la pagina di un Informagiovani da tutte le altre e in questo senso è funzionale (e da

valorizzare) la natura professionale dell'operatore di un Ig, che è tendenzialmente più sensibile e attento verso temi di natura culturale, sociale, di formazione, di intrattenimento, volontariato e mobilità internazionale rispetto ad altri figure lavorative che si occupano di comunicazione.

Una volta raccolte le informazioni, l'operatore che gestisce la pagina ha il compito di elaborarle e codificandole nel linguaggio più adeguato al contesto ed utilizzando tutti gli strumenti tecnici che il social network mette a disposizione (rinnovandoli e aggiornandoli in continuazione) per garantire visibilità alla pagina e ai contenuti promossi. Pubblicare post non deve essere un'azione estemporanea, è necessario invece inserire ogni singolo contenuto in una cornice curata e ottimizzata per poter raggiungere sempre più persone e mantenerle interessate a seguire la nostra pagina.

All'Informagiovani di Lecco viene quindi dedicata molta attenzione alla cura della frontpage attraverso la selezione di immagini di copertina, del profilo e degli eventi tra loro coerenti e di alta qualità digitale, perché nessun post avrà mai successo se accompagnato da immagini sgranate in un contesto disordinato.

La pagina Facebook dell'informagiovani deve essere il più possibile un riferimento e deve avere un'identità stabile, chiara e definita. A tal fine è opportuno mantenere aggiornati quegli elementi che solitamente vengono trascurati come la sezione

informazioni generali, contatti, orari, storia, come raggiungere il servizio, etc.

Abbiamo già sottolineato l'importanza dell'interazione digitale tra Ig e pubblico, quest'ultimo deve poter entrare in contatto con la pagina in ogni momento e si aspetta una risposta pressoché tempestiva. Ciò non significa che bisogna rimanere connessi 24 ore al giorno ma più semplicemente occorre fare attenzione a quei dettagli che permettono di far assomigliare la pagina FB ad un hub virtuale attivatore di relazioni tra operatori e ragazzi, Informagiovani e stakeholder.

A tal fine è necessario utilizzare il più possibile funzioni quali la programmazione della pubblicazione dei post e il pulsante "invito all'azione" e occorre permettere al pubblico di postare sulla pagina. Tutti i messaggi che l'Informagiovani riceve devono essere risposti e/o commentati per favorire la visibilità generale della pagina ed aprire il contatto tra operatori e pubblico. È opportuno anche "mettere like a nome della pagina" ad altre pagine/post interessanti per creare significative connessioni che sono ben viste dai soggetti destinatari del nostro like, dal pubblico che vede "viva" la nostra pagina e non in ultimo dagli algoritmi informatici che premiano questo

tipo di atteggiamento.

Infine, devono essere curate le componenti testuali e gli allegati di un post. Il testo deve essere curato nella forma (vietato scrivere in socialese!), breve (ma non troppo), completo nel contenuto ed incisivo, capace cioè di attirare la curiosità del pubblico che in rete concede pochissimi secondi di attenzione. La parte testuale va sempre accompagnata da immagini e/o video (meglio ancora se prodotti in casa), da emoji (opportunamente dosate) e da hashtag che permettano al nostro post di entrare automaticamente in connessione con altri contenuti presenti in rete che trattano il medesimo tema.

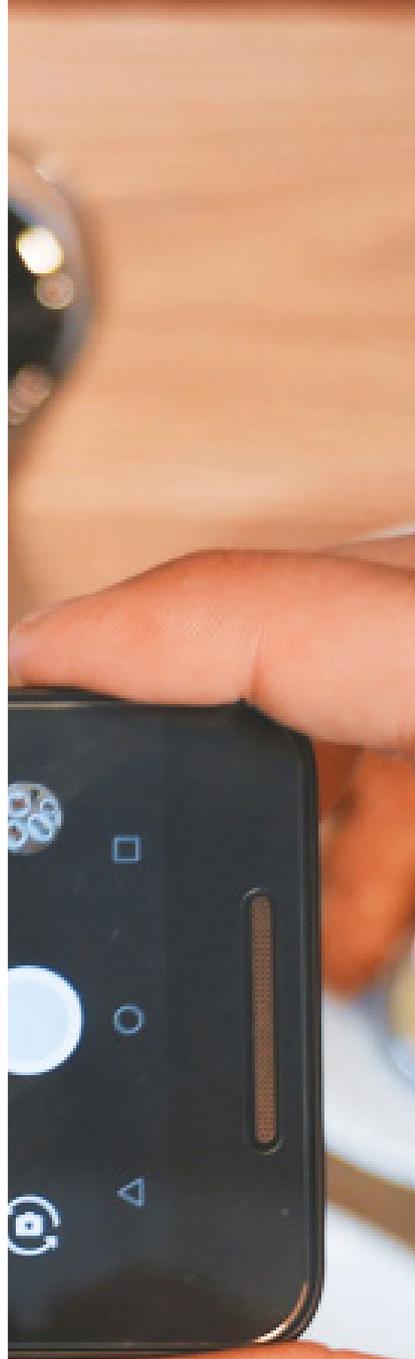
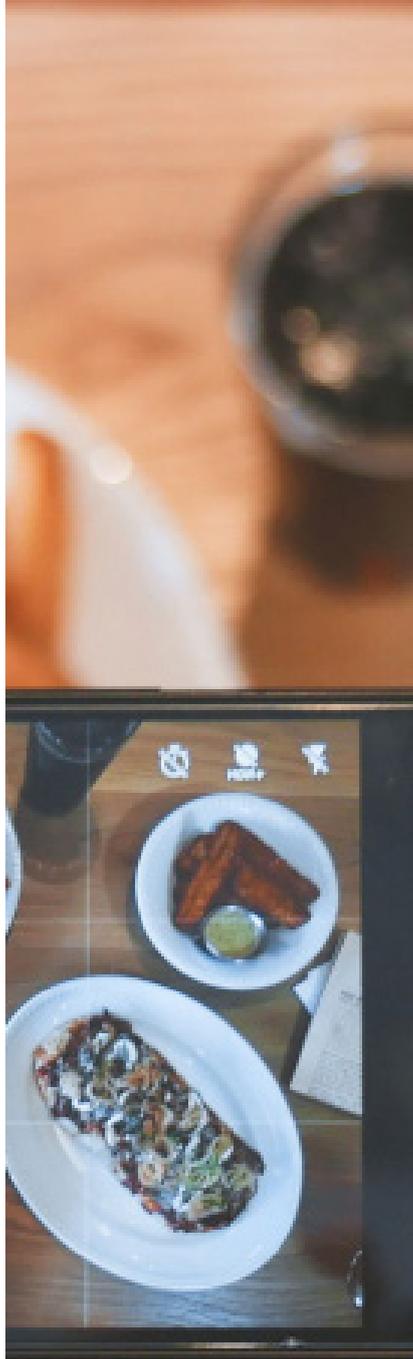
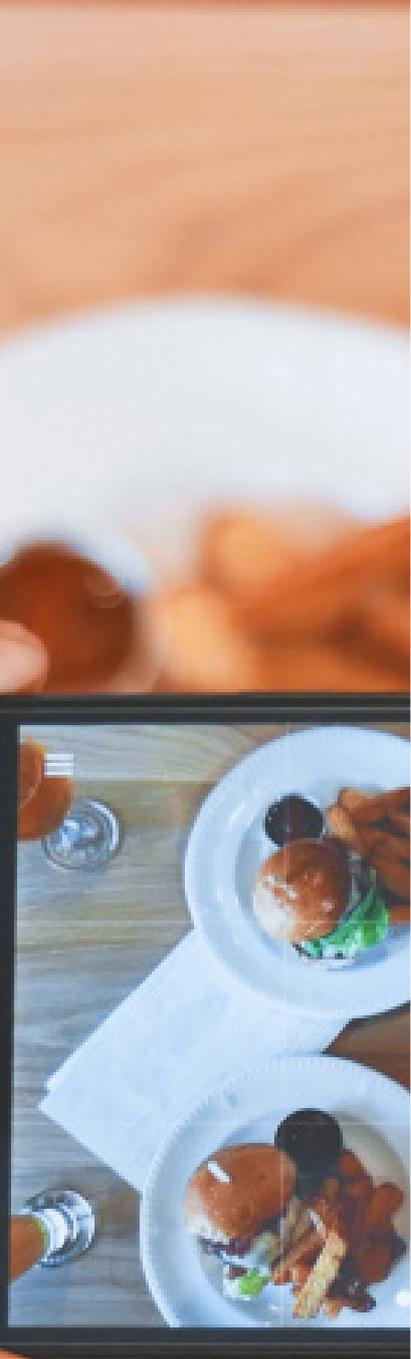
Ultimo fondamentale passaggio è il timing dei post. Troppi post annoiano il pubblico che molto velocemente si disaffeziona e una presenza viceversa troppo diradata non permette di raggiungere nuove visualizzazioni e relega la pagina ai margini della piazza virtuale.

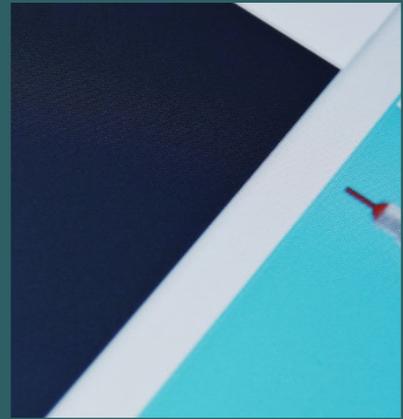
Di certo l'obiettivo informativo che l'Informagiovani si pone non consiste nel mero aumento del numero di like ma nella costruzione di un pubblico selezionato, che sia "ingaggiato", che interagisca con i contenuti che il servizio propone e che veda nell'Informagiovani un interlocutore valido e affidabile a cui riferirsi per

trovare informazioni interessanti e al quale fare delle domande. Agli operatori responsabili della gestione della pagina è affidato il delicato compito di trasformare l'interazione virtuale in presenza reale dei giovani agli sportelli, agli eventi e a tutte le diverse iniziative che caratterizzano l'attività tradizionale di un Informagiovani.

ALCUNI NUMERI

Attualmente la nostra pagina conta circa 5.500 like che crescono al ritmo di c.ca 900 all'anno, pubblichiamo una ventina di post alla settimana che raggiungono c.ca 10.000 persone. Settimanalmente riceviamo una decina di messaggi ai quali rispondiamo entro 1 ora. Il 63% del nostro pubblico dichiara una età compresa tra i 18 e i 34 anni ed è prevalentemente femminile, sono invece quasi totalmente assenti i giovani minorenni, ai quali bisogna rivolgersi attraverso altri social network.





SITO WEB DELL' INFORMAGIOVANI

Informagiovani del Comune di Cremona

Comunicare attraverso la rete è oggi quanto mai fondamentale, soprattutto in riferimento al target giovanile. La rete offre la possibilità di diffondere informazioni e/o promuovere servizi ed eventi in modo efficace, diretto e gratuito, raggiungendo migliaia di persone.

Attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'information technology è possibile offrire al proprio pubblico e ai cittadini, in modo facile e veloce, informazioni di interesse in tempo reale, complete, aggiornate e consultabili 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Il sito web rappresenta la “vetrina” di un Informagiovani, la porta di accesso privilegiata ai servizi specialistici e a tutti gli strumenti online.

Grazie ad un aggiornamento costante inoltre può essere un potente mezzo di comunicazione e promozione per servizi ed eventi.

Nella progettazione di un sito web è necessario prima di tutto definire l'architettura generale: in quante categorie dovranno essere suddivise le informazioni, quali dovranno avere un aggiornamento più frequente (pagine dinamiche, news), quali saranno invece più “statiche”.

In ogni pagina il lettore deve poter trovare dei punti di riferimento per potersi orientare:

- logo
- titolo del sito
- tasto per il ritorno all'home page
- barra di navigazione (servizi proposti, eventi, FAQ...)
- accesso alle informazioni utili (sede, orari, contatti...)

La home page rappresenta la porta d'ingresso al sito: spiega chi siamo, cosa facciamo, come lo facciamo.

Non sono necessari effetti speciali, ma servono chiarezza, precisione, un'organizzazione razionale dei contenuti e una grafica semplice ma accattivante.

L'utente dovrà essere guidato in modo intuitivo all'accesso e alla fruizione delle banche dati, degli eventuali siti tematici e di risorse online, guide e approfondimenti.

Grande spazio, poi, deve essere riservato alle news: si tratta della sezione più dinamica del sito che deve essere aggiornata quotidianamente.

Il lettore avrà così la possibilità di tenersi sempre informato sulle ultime notizie, di individuare il proprio ambito di interesse, di leggere le altre notizie correlate, di segnalare o condividere le informazioni con i propri amici attraverso i principali social network. Le notizie dovranno essere sempre rilanciate anche attraverso i social media, in particolare Facebook e Twitter.

Altri importanti aspetti da curare sono l'accessibilità, la facilità di fruizione e di lettura del sito da parte del pubblico ed il rispetto delle normative vigenti (es. privacy policy, cookie policy).

L'utilizzo sempre crescente di dispositivi mobili quali smartphone e tablet pone, inoltre, la necessità di realizzare siti web attraverso un CMS responsivo, cioè in grado di adattare in modo automatico la presentazione dei contenuti in base allo strumento utilizzato dal fruitore.

L'analisi di customer satisfaction elaborate ad hoc, la raccolta e lo studio dei dati statistici di accesso al sito web (tipologia di pubblico, età e provenienza, pagine più consultate, parole chiave più ricercate) sono, inoltre, fondamentali per verificare la rispondenza del sito alle esigenze e per impostare eventuali azioni correttive e di miglioramento. È infatti importantissimo monitorare costantemente il nostro pubblico per conoscerne preferenze e necessità che possono anche cambiare nel corso del tempo.

SCRIVERE PER IL WEB: QUALCHE SUGGERIMENTO

Quando dobbiamo progettare un testo per il web, non dobbiamo mai dimenticare che Internet non

ha lettori nel senso tradizionale del termine: la maggior parte delle persone tende a non leggere una pagina riga per riga, ma la scorre velocemente cercando di individuare le informazioni di proprio interesse. Se non le trova subito, va a cercarle su un altro sito. Per evitare che ciò accada è consigliabile utilizzare nella nostra pagina “segnali” che facciano capire al lettore immediatamente di cosa si parla e che rendano chiaro il contenuto.

Due sono gli strumenti che ci possono aiutare in questo compito: il design e l'ipertesto.

Nel web, il design è parte integrante della scrittura: testo e grafica devono completarsi a vicenda e per questo motivo devono essere sempre concepiti insieme.

Attraverso l'ipertesto (link) è possibile guidare l'utente nella lettura della pagina, partendo dalle informazioni fondamentali e proponendo poi approfondimenti che possono essere letti solo se di interesse.

CONSIGLI

- scrivere testi brevi;
- utilizzare titoli e sottotitoli chiari;
- dare grande evidenza alle informazioni più importanti (es. parole chiave scritte con altro corpo o colore, frecce) ed utilizzare collegamenti ipertestuali per gli approfondimenti;
- utilizzare elenchi puntati o numerati, icone ed elementi grafici.

IL PIANO EDITORIALE

Gestire un sito web significa in primo luogo curare costantemente l'aggiornamento delle informazioni in esso inserite, verificando l'impatto sul pubblico di riferimento, l'effettiva rispondenza alle esigenze dell'utenza, la necessità di implementazione di sezioni già esistenti o la creazione di nuove sezioni in base alle richieste degli utilizzatori.

Programmare una strategia di comunicazione online definendo titoli, argomenti da trattare, media da condividere e orari di pubblicazione è fondamentale per organizzare efficacemente il lavoro e non rischiare di rimanere a corto di idee.

Attraverso il piano editoriale è possibile descrivere e pianificare al meglio la strategia da utilizzare.

Nelle progettazioni di un piano editoriale è necessario:

- definire gli obiettivi che si vogliono raggiungere; essi devono essere misurabili e valutabili (es. aumento dei fan, dei visitatori del sito, ecc.);
- decidere a quale pubblico vogliamo indirizzare i nostri contenuti (età, residenza, interessi, canali web di provenienza);
- scegliere le tematiche da trattare, le parole chiave e il tono da utilizzare;
- individuare i canali attraverso i quali vogliamo veicolare i nostri contenuti (sito, newsletter,

social...).

- definire orari e frequenza di pubblicazione e aggiornamento.

Attraverso la lettura dei dati statistici, inoltre, possono essere individuati gli argomenti/ambiti più cliccati: questo permette di condurre una comunicazione sempre più tarata sulle reali esigenze dell'utenza.

Le notizie possono essere raccolte e selezionate da fonti autorevoli a livello locale, nazionale ed internazionale oppure segnalate direttamente da Enti, Servizi, Istituzioni, Associazioni, ecc.

Ogni notizia deve essere controllata e rielaborata in un linguaggio semplice e chiaro al fine di essere resa fruibile da ogni tipologia di utenza.

BANCA DATI INFORMAGIOVANI

INFORMAGIOVANI DI CREMONA

La realizzazione di un data base informativo presuppone la progettazione di un sistema di ricerca e di documentazione delle informazioni, un attento feedback da parte degli operatori di sportello che veicolano le informazioni utilizzando il data base e delle segnalazioni degli utenti che utilizzano il sistema.

L'Informagiovani di Cremona dispone di una banca dati informativa fin dai primi anni di attività (1997) e nel tempo si è evoluta fino a diventare un patrimonio informativo on line gratuito a disposizione di tutti

attraverso il sito. Attualmente il data base dispone di circa 3000 schede.

LA RICERCA

La ricerca può essere considerata il nodo strategico del servizio, in quanto fornisce tutto il patrimonio informativo e documentale presente; facilita l'attivazione di contatti sul territorio e crea miglioramento, laddove possibile, di reti e di servizi in sinergia tra loro.

Lo scopo della ricerca deve essere sempre quello di garantire

un'informazione completa sia agli operatori (in modo che possano rispondere in modo immediato alle esigenze dei cittadini) che agli utenti (nel caso in cui essi accedano al servizio mediante l'auto consultazione on line).

È attraverso l'attività di ricerca che si creano collegamenti, si attivano contatti, si arricchisce e qualifica il patrimonio informativo del servizio.

L'attività di ricerca è nata con la creazione del servizio stesso diversi anni fa, partendo da un'ampia e dettagliata analisi dei settori di classificazione, nonché

dalle fonti da cui trovare le informazioni.

Gli specifici settori di interesse sono così suddivisi: Studi e formazione; Lavoro; Cultura; Tempo libero e sport; Vita sociale e volontariato; Diritti; Turismo e vacanze; Enti e uffici.

Alla ricerca spetta il compito di monitorare i settori di interesse e creare contatti con tutte le fonti che producono o si collegano alle informazioni da ricercare. Diventa fondamentale, quindi, mantenere attivo e aggiornato il patrimonio informativo del servizio, ma anche ricercare costantemente nuove realtà da diffondere e promuovere ai cittadini, che si trovano nella condizione di doversi orientare in un caos informativo della rete web e non solo.

Sulla base di un piano di lavoro annuale e attraverso un calendario programmato degli aggiornamenti, l'attività di ricerca "anticipa" le richieste dell'utenza al fine di sopperire alle esigenze informative del servizio.

L'attività di tutti gli sportellisti serve a confermare la correttezza degli aggiornamenti, ma anche a far emergere eventuali carenze informative che la ricerca può colmare attraverso una precisa attività: utile la segnalazione fra i colleghi di eventuali ricerche da approfondire partendo da una richiesta specifica dell'utenza in un determinato campo.

Si utilizza lo strumento informatico per avere costantemente monitorata l'attività in termini di aggiornamenti e contatti da attivare: viene impiegato un indirizzario informatizzato che sostituisce un protocollo cartaceo ormai datato dove vengono apportate tutte le variazioni e i contatti intercorsi tra la referente della ricerca e i re-

ferenti delle fonti. Esso raccoglie tutti i contatti attivati nel corso degli anni costantemente aggiornati ed implementati, con lo scopo di fornire indirizzi immediatamente reperibili a livello informatico.

L'indirizzario informatizzato presenta l'indubbio vantaggio di poter essere condiviso fra più soggetti e permette una ricerca più complessa e incrociata.

La ricerca presso le fonti informative si effettua utilizzando i principali strumenti di contatto quali telefono ed e mail, colloquio personale, rassegna stampa e guide, ma anche partecipando a fiere, convegni e seminari. Il grado di accessibilità e di gradimento alle informazioni da parte degli utenti ci viene dato dai dati raccolti attraverso le customer satisfaction somministrate all'utenza.

LA DOCUMENTAZIONE

Una volta raccolte le informazioni utili e funzionali per la creazione del data base, la referente della ricerca trasmette il materiale raccolto alla referente per la documentazione, la quale rielabora in modo estremamente organizzato le fonti.

L'attività di documentazione controlla che le informazioni giunte siano complete, le rielabora in modo che siano accessibili, comprensibili e facilmente consultabili per l'utenza garantendo una continuità al flusso informativo in ingresso. La documentazione collabora attivamente ed è strettamente legata all'attività di ricerca, poiché insieme valutano le notizie e le informazioni arrivate e le rendono chiare a chiunque acceda al servizio.

Il documentalista non si limita a comporre testi ma, al contrario,

svolge un difficile compito di sintesi, rielaborazione e creazione di schede contenenti tutte le informazioni necessarie per rispondere alle richieste dell'utenza. Tali schede sono contenute all'interno della Banca Dati contenuta nel nostro sito ed inoltre in appositi dossier presenti a sportello per l'auto consultazione da parte degli utenti.

ALCUNI DATI

- 3000 schede (enti/servizi/corsi)
- 1260 enti contattati, di cui oltre il 94% hanno aggiornato le informazioni o inviato nuove schede.
- Settori trattati: Studi e formazione, Lavoro, Cultura, tempo libero e sport, Vita sociale e volontariato, Diritti, Turismo e vacanze, Enti e uffici.
- La banca dati dell'informagiovani del Comune di Cremona è stata totalmente rinnovata nel 2013 (a seguito della realizzazione di un nuovo sito dedicato) e raccoglie indicazioni dettagliate e contatti utili per chi è alla ricerca di un percorso formativo, universitario o del tempo libero, di un ufficio, un servizio, di un ente, di un'associazione e tantissimo altro ancora. Attraverso la funzione "Cerca in banca dati" è possibile effettuare anche una ricerca per parole chiave.
- Le schede relative ai principali servizi attivi sul territorio sono tradotte in inglese, francese e arabo.



INFORMAGIOVANI e rapporti con la politica

A cura di Stefano Robbi

Gli Informagiovani, per natura di servizio, per capacità di fare rete, per coinvolgimento e protagonismo dell'utenza e dei cittadini, per accesso ad un patrimonio informativo di qualità, per capacità e competenze comunicative, può assumere un ruolo determinante e da protagonista nel quadro politico locale. Allo stesso modo, però, può diventare anche facile bersaglio di confronti serrati tra schieramenti politici che spesso portano al ridimensionamento ed alla chiusura dei servizi.

I rapporti con la politica sono pertanto importanti e determinanti.

Diviene essenziale far comprendere e condividere le azioni e le modalità gestionali in primo luogo col Sindaco o con l'Assessore delegato in modo da evidenziare e programmare azioni più o meno strategiche.

Per realizzare questo è bene **conoscere** le linee di mandato, ovvero gli indirizzi e gli obiettivi che la Giunta territoriale vuole attuare durante il proprio periodo di governo. Partendo da queste linee, confrontarsi con Sindaco e/o Assessore al fine di tradurre in concreto gli obiettivi a breve, medio e lungo periodo.

Per facilitare la conoscenza reciproca è sempre bene offrire una presentazione – breve ed accattivante – delle attività dell'ultimo triennio mostrando anche dati significativi sia riferiti a punti chiave del servizio sia dal punto di vista economico. Fate lo sforzo di immaginare quali potrebbero essere le informazioni più utili e di interesse e costruite da queste una relazione, una presentazione multimediale o altro. Tenete conto che con l'approfondimento di conoscenza reciproca saranno tante le occasioni per entrare nel dettaglio delle tante attività e delle altrettanto numerose forme di sviluppo del Vostro servizio.

Condivisi gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, è bene che vengano indicati anche nel Documento Unico di programmazione (cosiddetto DUP) che risulta essere il documento programmatico di tutte le azioni territoriali e che si traduce dal punto di vista economico e finanziario nella redazione del Bilancio e nell'assegnazione delle risorse economiche, strumentali e di

personale. Mantenete sempre aperto il canale comunicativo con l'Assessore di riferimento al fine di ricevere indicazioni o modifiche agli obiettivi ma anche dare piena restituzione ed informazione di quanto si realizza; il costante monitoraggio è un elemento strategico e sempre più spesso richiesto sia dalla parte politica che dalla struttura tecnica.

Stabilite la periodicità con cui presentare l'andamento del servizio e delle attività all'Assessore ed alla Giunta che può essere semestrale o annuale. Non mancate la puntualità di tale scadenza, presidiatela con particolare attenzione.

Redigete sempre una relazione con diagrammi e tabelle in modo da facilitare la lettura dei dati. Sarà l'Assessore ad illustrare tale relazione in Giunta, pertanto non complicate il Suo compito. Capita a volte che il “tecnico” possa partecipare alla Giunta per illustrare il report del servizio, ma non è frequente. Ricordate sempre che siete esperti di comunicazione quindi puntate sulla sintesi per rendere efficaci le informazioni; la presentazione accattivante per mantenere alta l'attenzione: le troppe parole confondono. Tenete presente che non è scontato che tutta la Giunta sappia e/o voglia sapere dell'Informagiovani, quindi poniamo attenzione ai dati che sottoponiamo.

Meglio sarebbe realizzare una Presa d'atto di Giunta in cui inserire la relazione; in questo modo lascerete traccia dal punto di vista “amministrativo”. Altrettanto importante è presidiare la periodica verifica dello stato di attuazione dei programmi che punta a monitorare in corso d'anno a che punto sono gli obiettivi

strategici e di funzionamento dell'Amministrazione.

Importante è mantenere i contatti formali ed informali con i luoghi consultivi territoriali commissioni consiliari di pertinenza, consulte, forum... Tali luoghi non sono da sottovalutare, in quanto sono momenti di incontro della politica col territorio e attraverso i quali spesso si identificano strategie, criticità, migliorie o proposte da fare a chi governa il territorio. Partecipare agli incontri o avere informazioni di prima mano sui temi e confronti emersi diventa occasione di ri-definizione e di sviluppo delle possibili azioni del servizio al fine di restare sempre al passo con il mutare delle necessità territoriali. La partecipazione e l'eventuale condivisione di dati e materiali dovranno essere concordati sempre con l'Assessore e/o il Sindaco.



HANNO CONTRIBUITO ALLA REALIZZAZIONE DEL MANUALE

COORDINAMENTO GENERALE

Gian Piera Vismara - Coordinatrice Dipartimento Cultura, Sport, Politiche Giovanile e Servizio Civile - ANCI Lombardia

IDEAZIONE E PROGETTAZIONE

I referenti della Consulata Informagiovani Lombardia

TESTI A CURA DI

Maria Carmen Russo - Informagiovani del Comune di Cremona
Loredana Pianta - Rete Informagiovani Provincia di Varese
Lena Chiodaroli - Informagiovani del Comune di Lodi
Stefano Robbi - Informagiovani del Comune di Novate Milanese
Alessandra Ciccia - Informagiovani del Comune di Bergamo
Damiano Zermeni - Informagiovani del Comune di Milano
Luca Pedrazzoli - Informagiovani del Comune di Lecco

CONTRIBUTI DAI COMUNI DI

Bergamo
Brescia
Cremona
Lecco
Milano
Novate Milanese
Oggiona con Santo Stefano
Pizzighettone
Sarezzo
Saronno
Varese

COORDINAMENTO EDITORIALE

Rosella Ziglioli - Informagiovani del Comune di Cremona

GRAFICA E PUBBLICAZIONE

Lena Chiodaroli - Informagiovani del Comune di Lodi
Con il contributo di
Francesco Davò - Volontario Servizio Civile del Comune di Cremona

STAMPA A CURA DI

Informagiovani del Comune di Lecco
INSIEME - società cooperativa sociale onlus

