

CRITERI DI QUALITA'

Paola Allieri

Referente Rete Informagiovani Bresciana
Provincia di Brescia e Associazione
Comuni Bresciani

- Definire i criteri minimi e indispensabili che un servizio deve avere
- Definire i criteri a cui sarebbe opportuno tendere per un servizio di qualità

• SPAZIO/ ANTENNA	PUNTO *	CENTRO	AGENZIA
- Libero a progetto (catalogo di modelli/esperienze /buone prassi)	- sede integrata - 4 ore di front-office e 1 ora di back-office 1 operatore (non volontario) * esiste se c'è un centro	- sede dedicata - 9 ore di front-office e 6 ore di back-office 2 operatori ** esiste senza Punto o Agenzia	- sede dedicata - almeno 15 ore e 3 operatori ** esiste se ci sono Centri
	Q+ - 6 ore di front-office e 2 di back-office	Q+ - 5 giorni di apertura al pubblico con almeno 3 ore a testa	Q+ - orario compatibile con gli orari dei centri

Sede

Attrezzatura

Personale

Temi

Organizzazione del servizio

Funzioni

Informazione

Strumenti

Promozione

L'analisi del territorio

La sede in comune con altri servizi per i giovani

Un operatore che già lavora con i giovani

Una buona rete informatica

Attenzione al cliente interno

Il legame con coordinamenti provinciali e di zona

Uno spazio e strumenti in autoconsultazione

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)

PUNTO	CENTRO	AGENZIA
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+ <ul style="list-style-type: none"> - Strumenti multimediali - Sms - App - Eventi dedicati 	

Portare avanti opportune verifiche sulla presenza o meno delle condizioni minime di operabilità e quindi eventualmente individuare delle strategie per raggiungerle