

GRUPPO DI LAVORO INFORMAGIOVANI ANCI-ANCITEL LOMBARDIA

PREMESSA

Questo documento è il frutto di un lavoro e di una esperienza del Gruppo di lavoro degli Informagiovani lombardi, promosso nell'autunno del 2005 da ANCI Lombardia e sostenuto operativamente da Ancitel Lombardia.

Il gruppo, vede presente al suo interno, le più importanti realtà provinciali e comunali che in questi venti anni hanno fatto la storia degli Informagiovani lombardi, in termini di continuità e di sviluppo.

In questi anni, il gruppo ha costruito la propria esperienza, attraverso “il confronto del fare”, attivando cioè sì un tavolo periodico di confronto ma realizzando soprattutto esperienze operative e formative comuni.

Il Corso FSE “La gestione associata degli informagiovani”, ha rappresentato il percorso più lungo, allargato ed impegnativo dell'esperienza.

Un corso, che ha permesso ai partecipanti di viaggiare, dentro la complessità dei temi dell'identità e della qualità dei progetti e dei servizi informagiovani.

Con l'aiuto di esperti nazionali e con la messa in comune di “buone pratiche” territoriali, è stato possibile produrre un documento condiviso, senza che questo vada a ridurre le diversità e la pluralità delle esperienze territoriali esistenti.

Questo documento è rivolto soprattutto agli enti istituzionali ai diversi livelli: Regione Lombardia, Province, Comuni.

Il contributo si pone l'obiettivo di fornire un quadro adeguato ed aggiornato, riguardo a cosa sono oggi gli Informagiovani e quali siano le possibili linee di sviluppo e innovazione perseguibili per il futuro.

Dal lavoro di socializzazione e confronto, esce un quadro ricco e qualitativo, che ci fa uscire dal riduttivo stereotipo informagiovani uguale “sportello informativo”, ampiamente superabile dall’avvento delle nuove tecnologie.

L’analisi realizzata, evidenzia punti deboli e precari che necessitano di rivisitazione e sostegno, ma anche un quadro ricco, plurale e in sviluppo.

Un servizio Informagiovani che si contestualizza in un quadro sociale – culturale di giovani che cambiano; servizi che si pongono dentro le più ampie politiche giovanili e quelle dell’informazione; centri che svolgono funzioni polivalenti capaci di mettere al centro la relazione e la partecipazione con giovani e soggetti territoriali e nel contempo, usando al meglio gli strumenti delle nuove tecnologie edella comunicazione; servizi che pur faticosamente, cercano di mettere al centro la qualità, come parametro del proprio essere ed agire.

Questo documento, ha lo scopo di sollecitare le istituzioni competenti e interessate ad assumere responsabilità di promuovere modalità politiche e operative coordinate, ad investire in un campo così importante e delicato, come quello del sostenere i giovani ad essere aiutati a costruire e scegliere il proprio futuro.

GIOVANI E INFORMAZIONE

Lo scenario attuale della gioventù è caratterizzato da profondi mutamenti, che nel giro di poco tempo hanno modificato i caratteri delle generazioni.

Alcune connotazioni però si stanno delineando da almeno un decennio:

- **uno squilibrio demografico quantitativo fra giovani e anziani**, destinato a crescere in pochi decenni;
- **un cambiamento qualitativo nei rapporti fra le generazioni**, che ha aspetti anche inediti rispetto al passato.

Alcuni rilievi fondamentali confermano questi cambiamenti:

- la permanenza dei giovani in casa oltre i trenta anni, li porta a dilazionare nel tempo le scelte di autonomia e a determinare situazioni di interdipendenza;
- istruzione, formazione, occupazione non sono più tappe di un percorso lineare e continuo, ma si alternano nel corso della vita, in base alle richieste sempre più alte del mercato del lavoro (specializzazione e flessibilità);
- diventa sempre più pervasiva una situazione di precarietà materiale ed esistenziale, derivante da poche certezze e garanzie sociali. Un lavoro precario determina difficoltà reali di autodeterminazione (es. accesso al credito, trovare casa, ...);
- una perdita di valore dei processi formativi ed educativi a vantaggio del consumismo come format sociale;
- si riscontra una difficoltà delle istituzioni ad assumere la responsabilità di invertire i processi e di governarli in direzione dello sviluppo della società della conoscenza e della ri- costruzione di legami sociali.

In questa prospettiva, i processi e i servizi di informazione e comunicazione per i giovani hanno un ruolo fondamentale.

Essi possono mettere in relazione i giovani con la comunità e sostenerli nei loro processi di crescita, aiutandoli a scegliere con consapevolezza e ad assumere ruoli di responsabilità; è questa una specifica funzione pubblica, caratterizzata da intenzionalità educativa e sociale.

E' questa una competenza delle istituzioni pubbliche, così come delle organizzazioni del terzo settore, ma anche di qualsiasi soggetto sociale (la scuola, i servizi, le famiglie, gli stessi giovani).

La questione giovanile oggi, pone all'agenda politica tre esigenze, trasversali a tutta la società:

1. **come garantire la partecipazione**, intesa come processo per incidere nelle decisioni che li riguardano e esercizio reale di cittadinanza attiva;
2. **come garantire un sistema di opportunità e di diritti**, per un inserimento reale e dignitoso nella società;
3. **come garantire l'inclusione nella società della conoscenza**, per assicurare informazione attiva e selezionata e garantire uguaglianza nell'accesso alle opportunità.

INFORMAGIOVANI E GIOVANI

In questo contesto gli Informagiovani (oltre 1500 in tutta Italia), sono uno dei più importanti servizi per i giovani, presenti in modo capillare sul territorio nazionale, attivati dagli enti locali.

Quando sono nati gli Informagiovani agli inizi del 1980, le informazioni per i giovani non erano sempre fruibili, accessibili e organizzate.

Questi servizi in oltre 20 anni di vita, hanno saputo modulare le strategie di intervento in relazione ai cambiamenti intervenuti nello scenario sociale, istituzionale e giovanile.

Oggi le opportunità informative sono molteplici e più ricche rispetto al passato: la società di oggi è la società delle informazioni e il mondo giovanile è la fascia della popolazione più pronta a recepirle.

Anche gli informagiovani, di conseguenza, stanno cambiando, perché oltre a svolgere il loro tradizionale ruolo pluritematico e specializzato, sono servizi sempre più chiamati ad assumere la capacità di raccordare e qualificare la complessità delle informazioni esistenti, di saperle organizzare e mediare aiutando la connessione fra i diversi livelli informativi esistenti nei territori

I Servizi Informagiovani sono consapevoli della sfida nuova che è quella di favorire per e con i giovani: benessere, consapevolezza, autonomia e partecipazione.

Informagiovani come servizi di sostegno alla realizzazione dei “diritti di cittadinanza dei giovani”,

in termini di autonomia (lavoro, formazione, casa, salute e mobilità), di accesso alle risorse sociali politiche della comunità.

Informagiovani come servizi che svolgono una funzione di “promozione delle opportunità” per i giovani

in termini di espressione e comunicazione, di relazione e socialità, di partecipazione e protagonismo.

Servizi informativi, chiamati a favorire e tutelare una relazione tra giovane e informazione, riguardo alla possibilità di informarsi, nelle modalità di accesso e nel diritto di scegliere le informazioni, orientarsi e di valutarle.

L'EUROPA: INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Le principali risoluzioni e documentazioni prodotte in questi anni dall'Europa: **Libro Bianco, Carta Europea di Partecipazione e la nuova Carta Europea dell'Informazione**, vanno tutte nella direzione di affermare importanza e identità dell'informazione per e con i giovani, in particolare riguardo.

- 1. la promozione e la qualità dei servizi informativi**
- 2. la relazione tra informazione, diritti e partecipazione dei giovani**

1. Promozione e qualità dell'informazione

Nei servizi d'informazione per i giovani, si individua uno strumento importante che gli Enti del territorio possono utilizzare, con l'obiettivo primario di soddisfare il cittadino/giovane portatore di bisogni e diritti.

La finalità principale del servizio, è quindi l'inserimento dei giovani nella vita sociale, civile, culturale e professionale attraverso l'informazione, la documentazione, l'orientamento e la consulenza.

L'Informagiovani, di conseguenza rappresenta un'opportunità strategica: un servizio che incoraggia lo sviluppo delle attitudini sociali e vocazionali dei giovani affiancandoli nelle loro scelte e nel loro divenire parte attiva dell'ambiente sociale, attraverso anche le molteplici forme della comunicazione.

Gli Enti locali e regionali, di conseguenza, sono sollecitati a sostenere e migliorare i centri esistenti e diffondere tali servizi nelle località che non sono ancora presenti.

Il Libro bianco e la Nuova Carta Europea dell'informazione in particolare, sollecitano gli stati membri a tenere conto di criteri sociali e professionali nel caratterizzare il rapporto tra informazione e giovani:

- la necessità di una strategia coordinata dell'informazione dei giovani e di un lavoro di rete territoriale collocandoli nell'ambito delle politiche giovanili
- una informazione che sia pubblica, completa, comprensibile, libera e affidabile
- l'accesso all'informazione in termini di pari opportunità e gratuità
- la centralità del ruolo della comunicazione (confermata anche dalla nostra legge 150/2000), in particolare riguardo al saper comunicare l'informazione, alla capacità di valorizzare la relazione con i giovani utenti e alla sempre maggiore necessità di personalizzazione dell'informazione e orientamento e di utilizzo di linguaggi dedicati e specialistici
- la relazione informazione e orientamento, nella quale l'informazione è intesa come "educazione alla libertà di scelta" e quindi la possibilità di tradurre l'informazione in azione.
- la competenza di operatori professionali e specializzati, in un'azione di costante crescita formativa e professionale
- l'adeguata strumentazione tecnologica, di sistemi informativi e banche dati affidabili
- il coinvolgere i giovani nell'individuazione dei bisogni informativi, nell'elaborazione e preparazione delle informazioni e nella valutazione dei servizi,

- attivando processi di informazione tra pari, che riguardino percorsi di prevenzione, diritti, pari opportunità, sessualità, sviluppo sostenibile, scambi, habitat, lotta alle discriminazioni, cioè di tutte quelle informazioni ritenute utili alla crescita personale e sociale.
- conferire una maggiore visibilità europea all'informazione di qualità dei giovani, per migliorarne l'accessibilità; utilizzare; in tale prospettiva relazionarsi con i programmi europei nell'ambito dell'informazione dei giovani, per sviluppare una migliore conoscenza delle esigenze dei giovani in materia di informazione.

In conclusione: da questo quadro di riferimento europeo, emerge che l'Informagiovani è il soggetto che va pensato come un luogo di incontro, ponte tra giovani, istituzioni, comunità e territorio, cassa di risonanza delle opportunità offerte ai giovani, in un'ottica di trasversalità; osservatorio privilegiato dei bisogni e delle attese; un luogo che sia loro dedicato, da loro scelto, studiato con loro, che parli il loro linguaggio e che sia un incubatore di stimoli culturali ed educativi.

2. Informazione, diritti e partecipazione giovanile

Il binomio informazione e partecipazione dei giovani è stato affermato e sollecitato da molti documenti e risoluzioni europee: Consiglio d'Europa - Eryca (90') – Carta di Bratislava (93') - Libro Bianco (2001') – Carta europea della partecipazione (2003) e Nuova Carta Europea dell'Informazione.

In questi documenti si invitano gli stati membri a procedere in questa direzione sostenendo due direzioni di sviluppo:

A. I Giovani partecipi della attività informative

“..l'informazione è indissociabile dall'informazione dei giovani..”
(Libro Bianco)

“ ...la necessità di promuovere la partecipazione effettiva dei giovani alle attività di informazione loro destinate, sia le organizzazioni giovanili, a collaborare all'elaborazione dell'informazione ed alla sua diffusione, nonché a prendere parte agli organi di gestione dei servizi di informazione..”
(Consiglio d'Europa)

“ che i giovani devono essere coinvolti nell'identificare i bisogni informativi, nella preparazione e distribuzione di prodotti informativi, nella gestione e valutazione del servizio e dei progetti, nella attività con gruppi pari che danno così il segno della novità e dell'abitare il tempo..”
(Nuova Carta europea dell'informazione)

B. I Giovani. cittadini partecipi ed esigibili di diritti

L'informazione come uno strumento per:

“...favorire la crescita professionale e personale dei giovani e la loro partecipazione in seno alla società come cittadini responsabili...”
(Carta di Bratislava)

“.....l'informazione strumento utile all'effettiva partecipazione dei giovani, insieme alla formazione, nuove tecnologie, comunicazione, volontariato, politica etc..” e ancora l'indicazione di sollecitare la realizzazione di politiche giovanili che comprendano 14 politiche settoriali nelle quale l'informazione può svolgere una funzione promozionale e connettiva e i giovani ne possono essere i protagonisti.
(Carta Europea della Partecipazione dei giovani)

“ ..politiche e programma di mobilitazione dei giovani, in particolare riguardo alle ineguaglianza, alla prevenzione Aids e ai conflitti armati, all'occupazione e lavoro..”
(Assemblea Generale dell'ONU 2004)

“ “ ..promozione dell'inclusione nelle politiche degli Stati membri in materia di occupazione, istruzione e formazione, sanità ed edilizia abitativa, cui dovrà affiancarsi a livello comunitario un'azione nel quadro dei fondi strutturali nei limiti dell'attuale quadro di bilancio..”
(Consiglio europeo – Lisbona – 2004)

Infine anche la nostra recente Conferenza Nazionale degli Informagiovani (Caserta – 2005) ha raccolto tale raccomandazioni: delineando nuove prospettive che si originano lavorando proprio sul binomio “informazione-partecipazione”, inteso come un “continuum” tra queste due dimensioni che autoalimentano un circolo virtuoso del tipo “più sono informato (su diritti, opportunità, ecc.) più partecipo e più partecipo più anche informo sul mio ambito di impegno”.

GLI INFORMAGIOVANI E LE POLITICHE GIOVANILI

Con una storia ventennale ed ancora in evoluzione, **gli Informagiovani si possono legittimamente definire parte integrante delle politiche per e con i giovani del territorio**, sia in quanto soggetto che agisce con finalità e strumenti propri, sia come progetto e servizio che promuove tali politiche nel loro complesso.

Le tipologie degli informagiovani lombardi sono diversificate e peculiari nei contesti territoriali specifici; è possibile però riconoscerne tratti comuni di esperienze che svolgono un ruolo attivo nell'ambito delle politiche per e con i giovani, quando essi sono espressione **di un chiaro mandato politico-istituzionale e laddove si riconoscono i giovani e le comunità come risorse della società**.

L'esperienza degli informagiovani, può potenzialmente entrare in relazione con le molteplici forme ed azioni delle politiche per e con i giovani: dell'informazione e della comunicazione - delle politiche attive del lavoro - dell'orientamento e della formazione - della salute - dell'educazione e della scuola - delle politiche sociali e culturali - della promozione del volontariato, dell'associazionismo e della partecipazione giovanile.

Nell'attuale realtà dei servizi, il contributo degli IG, si esprime in forma complementare alle politiche specifiche svolte da più soggetti chiamati ad un lavoro comune, che riguardano diversi temi e funzioni e che affrontano la complessità e l'incertezza sociale, le profonde domande di informazione, comunicazione e orientamento, di supporto e accompagnamento che qualificano e personalizzano l'offerta informativa per renderla utile ed efficace.

In questa logica **gli Informagiovani operano con un proprio specifico, perseguendo però obiettivi generali e condivisi nel territorio**, lavorando in termini di complementarietà e integrazione con gli altri soggetti territoriali; **con loro analizzano, progettano e collaborano con i soggetti della rete istituzionale** (Regione, Province, Asl, Uffici di Piano, diversi assessorati competenti per specifiche materie etc.) e **della rete territoriale** (cag, scuole, associazionismo, volontariato, centri per l'impiego e agenzie per l'orientamento e lavoro etc.)

IG. GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi principali dell'Informagiovani sono quelli di:

- **rendere disponibili informazioni di interesse giovanile garantendo attenzione ai bisogni e alle attese dei giovani**, dedicando loro servizi di qualità in grado di sviluppare un ascolto competente e una risposta puntuale e mirata
- **garantire un'attenzione specialistica, lavorando su progetti che siano in linea con le indicazioni nazionali ed europee**, garantendo un'attenzione dedicata e specifica, favorendo la partecipazione e la crescita di cittadini consapevoli e coinvolti, secondo i principi della gratuità, pluralismo, completezza e affidabilità
- **favorire la connessione, il raccordo, la valorizzazione fra i soggetti del territorio** che operano nell'interesse dei giovani e che in questo senso si inseriscono nell'ambito delle politiche ad essi dedicati.

In questa prospettiva, **obiettivi di sistema** sono:

- **realizzare e qualificare un sistema operativo e informativo sovra- territoriale**, a più livelli, che operando in integrazione e collaborazione fra di loro permettano la riqualificazione degli sportelli già esistenti.
- **ridurre le disuguaglianze nell'accesso ai servizi**, stimolando la diffusione di servizi informativi e di orientamento sul territorio che permetta di "raggiungere" l'insieme dei giovani
- **progettare e favorire un sistema di raccordo**, attraverso le sinergie di reti locali, regionali e nazionali capaci di garantire le connessioni tra di loro e con le reti europee.

IG.: COSA SONO

Gli Informagiovani continuano a svolgere:

- **la loro funzione primaria e originaria di informazione pluritematica e generalista** (formazione scolastica e professionale, lavoro, professioni, educazione permanente, vita sociale e salute, attività culturali e del tempo libero, viaggi e vacanze, studiare e lavorare all'estero, sport etc.)

La qualità e l'efficacia di questa prima funzione, è **condizione imprescindibile** per evolvere e svolgere altre funzioni complementari

Gli Informagiovani

si rivolgono a adolescenti e giovani dai 14 ai 35 anni

Gli IG. oggi si possono proporre come:

- **progetti e servizi polivalenti con più funzioni specifiche e complementari tra di loro**

(a secondo della diversa storia, collocazione e necessità territoriale, le diverse condizioni sociali e professionali esistenti).

IG come progetti e servizi:

- **d'informazione, di orientamento e di consulenza**
- **di sostegno e supporto all'inserimento dei giovani nel sistema formativo e nel mercato del lavoro**
- **di comunicazione**
- **di promozione di opportunità e di partecipazione dei giovani**

IG come parte di politiche, con servizi aperti e dinamici, con attività specifiche (oltre il front office) realizzate dentro e fuori il servizio

IG che si pongono in termini di relazione con i giovani (ascolto, confronto, attivazione, sostegno); che stimolano nei giovani assunzione di responsabilità, partecipazione, favorendone crescita e autonomia, con giovani utenti che partecipano alla produzione, al miglioramento e alla valutazione delle informazioni

IG.: LA QUALITA'

“Consideriamo la qualità di un servizio pubblico l'insieme di criteri e condizioni determinata da tutti i soggetti implicati dal/nel servizio, dentro un processo dinamico e in continua evoluzione, si illustrano di seguito le condizioni minime di qualità dei servizi e le condizioni adeguate allo sviluppo del servizio”

Gli IG. mettono al centro la qualità del servizio.

1. Qualità del progetto

- mandato politico chiaro
- analisi dei fabbisogni e delle attese giovanili
- definizioni degli obiettivi in relazione alle esigenze e alla dimensione territoriale
- condizione operative e professionale adeguate ad un progetto fattibile e di qualità
- promozione e relazione di rete con gli altri attori del territorio
- attività di monitoraggio, verifica e valutazione

2. Qualità dell'informazione, che deve essere:

- Gratuita - Pluralista – Completa – Affidabile
- Equa nell'accesso – appropriata nell'utilità – personalizzata nelle relazioni con i diversi utenti – adeguata nei linguaggi e negli strumenti utilizzati

3. Qualità del contenuto informativo (back office)

- nella dotazione quantitativa e qualitativa degli strumenti cartacei (dossier) ed Informatici (banche dati, internet etc.)
- nella struttura operativa, possibilmente sovra territoriale per permetterne qualità, ottimizzazione e integrazione
- nella costruzione di relazioni effettive con i soggetti - fonte e con la collaborazione degli stessi giovani nel reperimento delle informazioni

4. Qualità della relazione con i giovani (front-office)

- nelle modalità di relazione che devono prevedere. ascolto, osservazione, orientamento, accompagnamento
- nella diversificazione e personalizzazione delle offerte informative
- nel cercare di entrare in relazione con aree giovanili, che generalmente non accedono al servizio

5. Qualità delle professionalità

- nelle definizioni di ruolo che comprende quello di: osservazione, documentazione, comunicazione, relazione, promozione e lavoro di rete
- nelle competenze adeguate al ruolo definito: sapere, saper essere, saper fare
- nella formazione necessaria all'inserimento, nell'aggiornamento e nello sviluppo della propria figura professionale

6. Qualità del conoscere e valutare il servizio

- monitorando periodicamente la situazione del servizio e del territorio, per poter leggere e interpretare problemi, ridefinire indicazioni e proposte tese al miglioramento del progetto e del servizio
- attivando strumenti di valutazione "diretti-indiretti" quali:
 - le verifiche periodiche dei progetti
 - i protocolli d'intesa, convenzioni e qualità degli appalti
 - le indagini dell'utenza dei servizi
 - le carte dei servizi
 - i customer satisfaction
 - le certificazioni e gli accreditamenti dei servizi

Le attività di valutazione, devono comprendere l'insieme degli attori coinvolgibili: Amministratori, Responsabili di settore, operatori, soggetti della rete territoriale, giovani utenti e del territorio

CONCLUSIONI

L'augurio è che questo contributo collettivo, sia utile agli Amministratori per avere un quadro più approfondito riguardo agli obiettivi, identità e utilità di questa tipologia di servizi ed agli operatori, per acquisire un quadro di riferimento regionale comune, utile a collocare il senso e l'operatività del proprio servizio territoriale.

La sfida della qualità e dell'innovazione disegnata da questo documento, in un quadro di riduzione e carenza delle risorse, è ardua e difficile.

Siamo però convinti che come in passato, anche questa volta, amministratori e operatori lombardi sapranno raccogliere e perseguire questa sfida, con lo scopo comune di valorizzare le risorse esistenti: giovani, servizi, territorio.