



Milano, 29 maggio 2008

Premesso che:

- L'Azione 4 della "**Carta di Vicenza**" (1 marzo 2007) propone la costruzione di un **Sistema Informativo Nazionale** in una logica di interoperabilità, e preferibilmente tramite soluzioni open source, anche attraverso lo sviluppo di una **rete intranet** e la definizione di un livello minimo di **strumentazione tecnologica** da assicurare centralmente ai punti Informagiovani che ne hanno necessità;
- Il **2 maggio 2007** l'Anci ha dato vita al **Coordinamento Nazionale Informagiovani** allo scopo di sostenere la costituzione di una rete nazionale degli sportelli Informagiovani, potenziandone l'offerta informativa anche mediante il web e le nuove tecnologie di comunicazione;
- Il **13 dicembre 2007**, nell'ambito della convenzione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive – e l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI), all'**articolo 2** è stato definito un **Piano di interventi** volto alla costruzione di una rete nazionale degli sportelli Informagiovani. In base a tale piano, l'obiettivo non è solo quello di aumentare il numero dei punti Informagiovani nel territorio nazionale, ma anche di migliorarne i servizi forniti. Entrambe le parti, ognuna per la propria area di competenza, si sono quindi impegnate a collaborare per la realizzazione del progetto, conformemente a quanto previsto nell'allegato piano di interventi "*Azione di Sistema per la promozione di un Coordinamento Nazionale degli Informagiovani*";

Sulla base delle indicazioni emerse durante il Convegno Nazionale Informagiovani, che si è svolto il **28** e il **29 maggio 2008** a **Milano**, si propone che il Coordinamento Nazionale promuova le **seguenti azioni**:

"CARTA DI MILANO"

Azione 1: Sostenere l'Azione di Sistema per la promozione di un Coordinamento Nazionale degli Informagiovani

Il Coordinamento Nazionale Informagiovani dovrà mettere in pratica il Piano degli interventi concordato con il Ministero, sostenendo le seguenti azioni:

- 1) sviluppare il Nuovo Sistema Informativo Nazionale;
- 2) definire le nuove linee guida e gli standard minimi di qualità dei servizi Informagiovani;
- 3) determinare una metodologia di lavoro comune da adottare per l'apertura e la gestione di un servizio Informagiovani;
- 4) delineare la figura professionale dell'operatore di uno sportello Informagiovani, individuandone le modalità di formazione e selezione.



In base ad un principio di partecipazione attiva di tutti i componenti della rete, e al fine di garantire la sostenibilità del progetto, il Coordinamento Nazionale Informagiovani nella promozione delle diverse azioni di sistema terrà conto dell'importanza strategica dei Coordinamenti regionali costituiti in seno alle Anci regionali, della necessità di valorizzare le risorse presenti nel territorio, dell'importanza della funzione informativa degli Informagiovani, del ruolo determinate del privato sociale.

Azione 2: costruire un nuovo Sistema Informativo

Il Coordinamento Nazionale Informagiovani sosterrà la **nascita** di un nuovo **Sistema Informativo**, che fornirà informazioni classificate secondo **tre tipologie di notizie**. Nella prima categoria rientreranno le informazioni valide su tutto il territorio italiano e con una durata molto lunga nel tempo; nella seconda quelle di natura istituzionale, ma specifiche per ogni regione; l'ultima categoria comprenderà le notizie di rilevanza locale e di breve durata.

Per definire questo nuovo Sistema Informativo si è scelto di imitare alcune esperienze significative a livello europeo. In particolare, per l'organizzazione delle informazioni della **prima tipologia**, è stato deciso di adottare uno schema a **"mappe logiche"**, secondo un modello d'ispirazione francese. Alle "mappe logiche" si affiancheranno le **"informazioni certificate"**, ovvero le informazioni fornite dalle Regioni, secondo l'esempio derivato dal modello spagnolo. I singoli sportelli potranno così accedere a una vasta banca dati di informazioni attendibili e sicure, garantite dalle verifiche attuate da una fonte istituzionale. Infine, l'ultima tipologia riguarderà le **"informazioni locali"**, che saranno gestite direttamente da ogni singolo sportello Informagiovani.

Le diverse sezioni che andranno a comporre l'intero Sistema Informativo saranno connesse tra loro tramite una **piattaforma web**, che ne consentirà la compenetrazione dei diversi livelli di contenuto.

In questo senso, il Coordinamento Nazionale Informagiovani ritiene di fondamentale importanza garantire una presenza internet a tutti i punti Informagiovani: tale sviluppo tecnologico sarà il **canale privilegiato** tramite il quale gli operatori degli sportelli saranno facilitati nella gestione delle pratiche amministrative ma, soprattutto, da dove potranno ricevere le informazioni utili all'implementazione e alla crescita di tutti i servizi forniti.

In quest'ottica si ritiene indispensabile favorire la costruzione di una piattaforma on-line che permetta la **massima condivisione** dei contenuti tra tutti i membri della rete Informagiovani: un legame virtuale che unirà ogni sportello agli altri e che sarà propedeutico alla nascita di **una vera e propria comunità online**, contraddistinta da una precisa identità professionale, dall'uso degli stessi linguaggi, dalle stesse conoscenze, e dalle identiche necessità operative.

La piattaforma di rete sarà prima di tutto **uno spazio d'incontro, discussione e crescita** del sapere del network nel suo insieme.

All'interno della piattaforma on-line, ogni singola indicazione fornita dagli utenti sarà gestita in modo tale da consentirne la massima visibilità e valorizzazione all'interno della community: ogni utente potrà, infatti, commentare in ogni momento l'informazione ricevuta, secondo un principio di **Feedback Exchange**, valutandone al contempo la qualità, la rilevanza e le possibili integrazioni.

Dal punto di vista operativo, la creazione del network dell'Informagiovani sarà articolata in una serie di passaggi, attraverso i quali l'intera rete acquisirà progressivamente competenze specifiche, manifestando al contempo precise reazioni alle sollecitazioni interne ed esterne ricevute:



- **incubazione:** creazione dei presupposti per lo sviluppo della comunità virtuale;
- **nascita:** fase di start-up formale ed operativo della comunità virtuale;
- **sviluppo:** momento di consolidamento dei processi e di crescita del sistema;
- **maturità:** stadio di piena operatività del network;
- **evoluzione:** processo di ulteriore sviluppo dopo la maturità: la comunità si adatta alle nuove condizioni e cambia i propri obiettivi.

Più in generale, nella costruzione del social networking e nel rapporto con l'utenza s'intende promuovere l'erogazione di un'informazione personalizzata e accessibile, in grado di rispondere pienamente alle esigenze espresse dal target di riferimento, che potrà così riconoscere un servizio valido e definito.

Azione 3: Gli strumenti

Comunicazione Intranet: il Coordinamento Nazionale Informagiovani, in base ad una strategia di e-democracy, intende realizzare una rete Intranet, in modo da creare uno spazio di lavoro virtuale condiviso da tutti gli operatori Informagiovani. **Ancitel S.p.A.** prevede la presentazione di questo strumento nel mese di **novembre 2008**.

Durante il periodo di costruzione della rete Intranet, il Coordinamento Nazionale Informagiovani si impegnerà ad allestire il nuovo Sistema Informativo Nazionale, strutturando i contenuti e gli strumenti da inserire nella nuova piattaforma in base alla filosofia del Web 2.0. Si ritiene, cioè, fondamentale l'uso di piattaforme di **social software** all'interno dell'organizzazione degli informagiovani, e tra essa e il proprio ecosistema di riferimento.

In particolare, ci si ispirerà al modello **Flatnesses**: acronimo che descrive gli elementi di base da prevedere nell'approccio agli strumenti ed allo sviluppo del sistema:

- **Freeform:** assenza di barriere all'authorship per favorire lo sviluppo di contenuti da parte di tutti i componenti della rete;
- **Link** - capacità di interconnettere contenuti in maniera dinamica, per agevolare i processi di aggregazione e riaggregazione dinamica;
- **Authorship** - possibilità per gli utenti di divenire autori, valorizzando così il contributo della periferia;
- **Tagging** - orientamento allo sviluppo di folksonomie per facilitare la creazione di sistemi di classificazione dinamici;
- **Network Oriented** - orientamento alla rete, così da supportare i processi di network creation;
- **Extension** - sfruttamento del valore latente dell'informazione, così da capitalizzare la qualità dei contenuti che verranno sviluppati;
- **Search** - presenza di meccanismi di ricerca, così da supportare l'utenza nell'individuazione dei contenuti pregiati;
- **Social** - enfattizzazione dei rapporti tra utenti, così da favorire lo sviluppo della rete e far sì che essa sia, prima di tutto, "rete di persone" e non di computer;



- **Emergence** - facilitazione delle strategie bottom-up, così da favorire lo sviluppo dei contenuti "dal basso" (in modalità emergente);
- **Signal** - orientamento a una logica push, così da sviluppare un sistema che "segua" l'utente e lo affianchi nella sua attività operativa in maniera proattiva.

Azione 4: I Coordinamenti regionali e la sostenibilità del progetto

All'interno dell'Azione di Sistema, i Coordinamenti regionali si pongono come attori principali per un corretto funzionamento del network, per la valorizzazione delle competenze e buone prassi espresse dal territorio, per la personalizzazione dell'informazione e dei servizi, e in generale per la sostenibilità del progetto. Per questo motivo il Coordinamento Nazionale Informagiovani si impegnerà nella ricerca delle risorse necessarie per il corretto funzionamento dei Coordinamenti regionali.

Per qualsiasi considerazione in merito al presente documento scrivete a:

Coordinamento Nazionale Informagiovani

Segreteria Tecnica - Contrà barche 55, 36100 Vicenza

Info-line: +39 0444 222050 - dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30

E-mail info@informagiovani.anci.it – www.informagiovani.anci.it