

Terza Conferenza Nazionale Informagiovani - Modena - 25/26/27 Ottobre 1993

Principi di qualità nella progettazione e organizzazione dei servizi Informagiovani

Il Decalogo dei Criteri di qualità di un servizio Informagiovani

1. Preminenza della funzione informativa.

Attività principale dei CIG è l'informazione. Il criterio dovrebbe escludere tutti quei Centri o Agenzie per i quali l'informazione è secondaria o accessoria rispetto alle proprie finalità istituzionali.

2. Orientamento al pubblico giovanile.

I giovani sono i destinatari primi dell'azione dei CIG. Non rientrerebbero pertanto nel novero dei CIG tutti quei Centri di informazione rivolti o a un pubblico generico ovvero a segmenti sociali specifici (solo studenti, solo donne, ecc.).

3. Globalità dell'approccio informativo.

I CIG assumono i bisogni informativi giovanili nella loro interezza, tendono a coprire i principali campi di interesse che riguardano la vita delle nuove generazioni (formazione, lavoro, salute, tempo libero, sport, cultura, viaggi, ecc.). Sono pertanto generalisti e plurisettoriali (erogano cioè informazioni a tutto campo) a differenza delle Agenzie informative specializzate e settoriali operanti nella stessa area (Centri d'orientamento scolastico-professionale, Centri informazione disoccupati, ecc.).

4. Funzione di mediazione informativa.

I CIG sono strutture di informazione non sostitutive, bensì complementari e integrative di servizi già esistenti, con i quali si coordinano. I CIG sono inoltre sensori dell'evoluzione dei bisogni giovanili.

5. Accessibilità del servizio.

I CIG sono un servizio sociale a disposizione di tutti giovani indistintamente. Non devono porre discriminazione o erigere barriere fisiche, culturali, psicologiche di alcun genere (per esempio verso minoranze etniche, disabili, tossicodipendenti, omosessuali), né favorire esclusivamente un particolare tipo di pubblico (studenti, lavoratori, ecc.). Dal requisito discendono quali corollari: facile accesso dei locali, accoglienza dell'ambiente, possibilità di colloquio individuale, fascia di apertura abbastanza estesa (standard europeo minimo quindici ore settimanali), possibilità di interpellazione epistolare, anonimato degli utilizzatori, riservatezza, gratuità delle prestazioni, tempestività di risposta.

6. Qualità dell'informazione.

In quanto servizio di rilevanza collettiva pubblica i CIG devono garantire prestazioni informative di buon livello: l'informazione erogata deve essere affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile (trasparente), intelligibile, appropriata e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile.

7. Interattività del processo comunicazionale.

L'azione dei CIG deve tendere a rispondere all'evoluzione dei bisogni giovanili in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra offerta e domanda informativa, le esigenze degli utilizzatori finali, i supporti, i canali e i metodi comunicazionali adottati, l'emergere di zone di silenzio informativo e tendere al superamento delle cause di tale silenzio. Da ciò conseguono il vincolo di rilevare sistematicamente le istanze e il livello di soddisfazione del pubblico nonché la funzione di portavoce delle richieste giovanili.

8. Professionalità e organico degli operatori.

E' un corollario dei tre punti precedenti in quanto garanzia di qualità ed efficacia del servizio, Occorre pertanto che gli operatori dei CIG siano in numero adeguato per il funzionamento del servizio, che abbiano una formazione professionale ed un ruolo adeguati, che abbiano la possibilità del necessario aggiornamento. S'esprime la necessità di strutture dotate di personale stabile, cui è possibile affiancare altre forme di collaborazione (consulenza, cooperative, servizio civile, volontariato).

9. Autonomia.

In quanto mezzi di informazione ad alta incidenza sociale i CIG devono godere di una adeguata autonomia finanziaria e gestionale che ne garantisca, insieme con la operatività, la non subordinazione a istanze politiche, economiche, confessionali di parte.

10. I CIG aderiscono al **Coordinamento italiano dei Centri Informazione Giovani** e alla rete europea delle strutture d'informazione e consulenza per la gioventù [rappresentata da ERYICA], impegnandosi a conformare i propri indirizzi e i propri sistemi operativi alle indicazioni espresse da tali organismi. Il Coordinamento Italiano CIG fa parte del Coordinamento Nazionale Sistema Informativo Giovanile costituito presso il Ministero dell'interno.