



SECONDA EDIZIONE

# Informagiovani

A CURA DEL COORDINAMENTO NAZIONALE INFORMAGIOVANI



Governo Italiano  
Ministro della Gioventù



COORDINAMENTO NAZIONALE  
INFORMAGIOVANI





# Indice

<b>0_</b>	<i>Premessa</i>	<i>pag. 04</i>
<b>1_</b>	<i>La nascita degli Informagiovani in Europa</i>	<i>pag. 05</i>
<b>2_</b>	<i>Storia degli Informagiovani</i>	<i>pag. 07</i>
<b>3_</b>	<i>Informagiovani in Europa</i>	<i>pag. 10</i>
<b>4_</b>	<i>Informagiovani in Italia</i>	<i>pag. 12</i>
<b>5_</b>	<i>Carta Europea dell'informazione e Raccomandazione N.8 del Consiglio dei Ministri agli Stati Membri</i>	<i>pag. 20</i>
<b>6_</b>	<i>Principi per l'informazione giovanile online</i>	<i>pag. 25</i>
<b>7_</b>	<i>Definizione di Informagiovani</i>	<i>pag. 26</i>
<b>8_</b>	<i>Coordinamento Nazionale Informagiovani</i>	<i>pag. 26</i>
<b>9_</b>	<i>Indicatori di Qualità</i>	<i>pag. 29</i>
<b>10_</b>	<i>Procedura di apertura di un servizio</i>	<i>pag. 32</i>
<b>11_</b>	<i>Piano di lavoro annuale</i>	<i>pag. 32</i>
<b>12_</b>	<i>Sistema Informativo Nazionale</i>	<i>pag. 32</i>
<b>13_</b>	<i>Piano Formativo Nazionale</i>	<i>pag. 36</i>
	<i>Sezione _1</i>	
	<i>1A_ I termini chiave del lavoro dell'operatore Informagiovani</i>	<i>pag. 37</i>
	<i>1B_ Strutture</i>	<i>pag. 44</i>
	<i>Sezione _2</i>	
	<i>2A_ Quali sono i bisogni informativi dei giovani?</i>	<i>pag. 48</i>
	<i>2B_ La ricerca delle informazioni</i>	<i>pag. 51</i>
	<i>2C_ La qualità delle informazioni</i>	<i>pag. 53</i>
	<i>2D_ L'organizzazione delle informazioni</i>	<i>pag. 57</i>
	<i>2E_ Creazione e progettazione di prodotti e servizi informativi per i giovani</i>	<i>pag. 58</i>
	<i>2F_ Dare informazioni ai giovani</i>	<i>pag. 66</i>
	<i>Sezione _3</i>	
	<i>3A_ Le diverse forme di intervento</i>	<i>pag. 67</i>
	<i>3B_ Le caratteristiche di un operatore</i>	<i>pag. 71</i>
	<i>3C_ Valori e atteggiamenti</i>	<i>pag. 73</i>
	<i>Sezione _4</i>	
	<i>4A_ Il monitoraggio</i>	<i>pag. 74</i>
	<i>4B_ Networking</i>	<i>pag. 77</i>
	<i>3C_ Promozione</i>	<i>pag. 79</i>
<b>14_</b>	<i>Mappatura dei Servizi Informagiovani per Comune</i>	<i>pag. 81</i>



*“Non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa dove andare”, scriveva Seneca. Oggi, lo sviluppo di una società nazionale complessa e l’Unione Europea consegnano ai giovani infinite nuove sfide e infinite opportunità. Ma proprio questo moltiplicarsi delle occasioni rende l’informazione il bene strategico per eccellenza. Soprattutto per chi, in*

*base alle notizie che ha, deve impostare le prime fondamentali scelte di vita.*

*Come fare a orientarsi nel mare magnum delle occasioni che la società del Terzo millennio offre? Da anni gli sportelli Informagiovani informano e orientano i ragazzi per una crescita culturale del paese. L’attività di queste strutture copre ormai praticamente tutti gli argomenti e i temi importanti per i giovani: occasioni di lavoro, luoghi di formazione, esperienze all’estero, turismo, impegno sociale, cultura e tempo libero. Si tratta di un patrimonio enorme, prodotto del lavoro assiduo dei responsabili locali delle politiche giovanili e di attivissimi gruppi di lavoro spesso formati da ragazzi. In ordine sparso, accanto agli sportelli, sono fioriti siti internet, spesso molto utili per orientare i giovani verso le attività e le opportunità offerte sul territorio. Fino ad oggi però questo notevole patrimonio ha avuto il limite di risultare poco collegato, quasi parcellizzato malgrado il lodevole impegno dell’Anci a creare un primo indispensabile collegamento. Quest’anno compiremo un decisivo passo in avanti. Grazie all’azione del Coordinamento Nazionale Informagiovani, con la collaborazione tra Ministero della Gioventù e l’Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, ha preso il via un’azione integrata di sistema che consentirà un nuovo percorso di sviluppo e di crescita delle 1.200 strutture presenti su tutto il territorio italiano. L’obiettivo del progetto comune del Ministero della Gioventù e dell’Anci, è stato la costruzione, dopo tanti anni di incertezza, di standard di qualità in grado di definire i punti cardinali di questi servizi e un sistema informativo in grado di organizzare e sistematizzare l’offerta informativa per ottenere uno strumento in grado di offrire alle nuove generazioni un quadro efficace delle opportunità che si aprono loro di fronte: nella loro città, in Italia, in Europa. Si trattava di un obiettivo ambizioso, ma mai come oggi è alla nostra portata. Con la pubblicazione di questa guida il progetto mostra tutte le sue potenzialità. Il mezzo che abbiamo di fronte permetterà ad ogni sportello Informagiovani di costruire un importante mattone della casa comune di tutti i giovani italiani. Costituendosi prima in rete e definendo poi obiettivi, metodi e strumenti del proprio operato, gli Informagiovani possono a pieno titolo cercare la strada per riproporsi all’interno del sistema sociale come strumento di politiche giovanili, in grado di condurre le nuove generazioni attraverso la miriade di notizie prodotte dal sistema sociale. La rete internet è sempre più il territorio delle principali relazioni politiche, economiche e sociali. Di certo è il primo canale di informazione che i ragazzi utilizzano per orientarsi. Non solo: la rete è anche uno dei pochi luoghi in cui oggi la gioventù si trova a recitare un ruolo di assoluto protagonismo, ma credo fermamente nell’importanza del ruolo assunto in questi anni dai migliaia di operatori che ogni giorno accompagnano la crescita delle nuove generazioni. Il lavoro fatto finora è stato quello di creare una piattaforma comune. Ora questo strumento viene consegnato a coloro che lavorano e agiscono sul territorio.*

*Buon lavoro.*

**Giorgia Meloni**

*Ministro della Gioventù*



*Da troppi anni gli Informagiovani cercano una identità comune per essere riconosciuti dalle Istituzioni come dalle nuove generazioni. Identità minata dalla realtà frastagliata che ha caratterizzato il panorama informativo degli ultimi vent'anni riconoscendo come Informagiovani sportelli pubblici*

*e banche dati. Ma la grande forza che ha reso possibile la sopravvivenza degli Informagiovani è stata la sua forte utilità e capacità di adattamento alle esigenze sociali.*

*Risultati ottenuti grazie all'impegno di operatori, amministratori e enti del terzo settore che con grande impegno hanno collaborato all'interno delle realtà comunali per la costruzione di servizi in grado di accompagnare la crescita consapevole e responsabile dei nostri giovani.*

*Ma tutte queste risorse che nel nostro paese ogni giorno si adoprano per accompagnare la crescita dei nostri giovani hanno da anni bisogno di chiari punti di riferimento su cui orientare l'organizzazione del proprio lavoro, del proprio progetto professionale.*

*In queste pagine, con l'aiuto delle rappresentanze regionali politiche e tecniche, che ringrazio per il prezioso impegno e il contributo apportato al progetto, abbiamo voluto presentare gli standard di qualità che applicati su tutto il territorio nazionale renderanno gli operatori Informagiovani riconoscibili come punto di riferimento da tutta la comunità giovanile italiana. Nei prossimi mesi ci attendono altre importanti sfide nella raccolta delle buone pratiche che in questa rete si sono raccolte e che diventeranno il sapere condiviso da tutta la rete ampliando in successive edizioni questa guida.*

*Passeremo poi alla realizzazione del sistema informativo nazionale, che permetterà di collegare tutti i sistemi informativi che nel paese ogni giorno accompagnano la crescita dei ragazzi in un unico strumento capace di ottimizzare le risorse impiegate dalla rete e ottenere una maggiore riconoscibilità.*

*Questi importanti risultati sono stati raggiunti grazie alla preziosa collaborazione del Presidente Anci Sergio Chiamparino, del Presidente del Consiglio Anci Gianni Alemanno, del Segretario Generale Angelo Rughetti e del Vice Segretario Generale Alessandro Gargani.*

*Un ringraziamento particolare va al Ministro Giorgia Meloni per la piena disponibilità, per aver creduto nelle nostre capacità e nel nostro lavoro riconoscendo gli Informagiovani come strumenti del Ministero e dei comuni nella grande sfida della costruzione della persona.*

**Roberto Pella**

*Presidente Coordinamento Nazionale Informagiovani*

*Responsabile Nazionale Politiche Giovanili Anci*



## 0\_ Premessa

*Strumenti, modelli organizzativi ed esperienze per organizzare i servizi Informagiovani.*

*La complessità delle organizzazioni pubbliche mette alla prova più che in passato l'organizzazione effettiva di questi uffici nel più ampio orizzonte delle funzioni di comunicazione. Per darne concreta attuazione non bastano le disposizioni previste dalle norme, ma occorrono know-how, competenze e professionalità degli operatori. Le pagine che potrete consultare in questa seconda edizione, predisposte appositamente e/o frutto di esperienze dell'Azione di Sistema per la Promozione di un Coordinamento Nazionale Informagiovani promossa dal Ministero della Gioventù e da Anci, unitamente a quanto appreso e stabilito in occasione del primo "YIntro – Stepping into Youth Information", corso di formazione dedicato agli operatori Informagiovani organizzato da Eryica - European Youth Information and Counselling Agency, sono state raccolte per essere messe a disposizione degli operatori con l'intento di contribuire all'attivazione e/o al miglioramento del processo organizzativo che accompagna la progettazione, la gestione e l'implementazione dei Servizi Informagiovani.*

# 1\_ La nascita degli Informagiovani in Europa

*Il primo Centro di Informazione è sorto alla fine degli anni '60, in un quartiere periferico di Bruxelles, allo scopo di offrire ai figli degli emigrati concrete possibilità per ambientarsi e inserirsi in una realtà a loro estranea.*

*Sempre in Belgio, strutture di informazione supportate da un forte attivismo a livello sociale, politico, giuridico ecc., vennero realizzate da diverse organizzazioni giovanili dalla forte impronta politica. Questo tipo di esperienze, nate sempre tra la fine degli anni '60 e i primi anni '70, sono praticamente le uniche che si caratterizzano, nella loro origine, per l'ambiente extraistituzionale di provenienza. Origine che ha conferito all'esperienza belga un'impronta decisamente marcata sul versante sociale. Ancora oggi, infatti, gli Informagiovani di quel paese offrono servizi di counselling alle persone.*

*In Francia l'idea di Centro d'Informazione si ritrova per la prima volta nel "Libro Bianco" sulla condizione giovanile, elaborato da un gruppo di esperti su commissione del Governo Francese nel 1967.*

*Nel documento si sottolineava che il Centro d'Informazione doveva facilitare l'accesso dei giovani alle strutture e ai servizi tradizionali, accesso che era divenuto sempre più difficile; segno evidente di un disagio delle nuove generazioni nella scuola, nel lavoro, nella vita sociale. L'intervento francese si caratterizzò come la prima rete di centri coordinata a livello nazionale, voluta e finanziata dal governo centrale e affidata per la realizzazione tecnica a una associazione nazionale.*

*L'esperienza francese è la prima a porsi precisi problemi metodologici e organizzativi con l'obiettivo di creare una struttura informativa garantita da criteri di scientificità nell'ambito del trattamento della documentazione e della realizzazione di una struttura informativa efficace. In altre parole si può affermare che l'esperienza francese è quella che inventò e creò la struttura organizzativa di base per la gestione di un servizio di informazione ai giovani, generando un modello di riferimento fondamentale per tutte le esperienze successive nell'intera Europa.*

*Dalla fine degli anni '60 ad oggi, i Centri di Informazione Giovani o Informagiovani si sono enormemente diffusi, costituendo reti nazionali con caratteristiche organizzative e programmatiche anche molto differenti tra loro. Attualmente questi centri sono presenti in 20 Paesi, in massima parte dell'Europa occidentale e centrale. Tra le esperienze maggiormente consolidate troviamo, oltre alla Francia e al Belgio, la Spagna, i Paesi Bassi, la Danimarca, la Gran Bretagna, il Portogallo; mentre si affacciano sempre più frequentemente nuove realtà dell'Europa Orientale (Romania, Cecoslovacchia, Bulgaria, Estonia, Ucraina).*

*Nel 1984/85, in preparazione dell'Anno Internazionale della Gioventù, si costituisce presso il CIDJ a Parigi, 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.*

*In seguito a questa esperienza e alla raccomandazione approvata alla Prima Conferenza Europea dei Ministri per la Gioventù 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...", si costituisce nell'aprile del 1986 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), è un'associazione non governativa e senza fini di lucro, riconosciuta dalla Comunità Europea, che si pone come obiettivo quello di promuovere la cooperazione europea in materia di informazione e orientamento ai giovani.*

*ERYICA opera 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. L'organismo italiano che ha fatto parte di ERYICA dal 1986, anno della sua istituzione presso la Direzione Generale Servizi Civili del Ministero dell'Interno, fino al dicembre 1995, quando ha concluso la propria attività, è il CNSIG.*

*Attualmente ERYICA è impegnata principalmente in quattro direzioni:*

- rappresentanza e coordinamento come federazione europea dei coordinamenti nazionali delle strutture di informazione e di consulenza europea, anche in riferimento allo specifico intervento nel campo della informazione giovanile da parte dell'Unione Europea;*
- agenzia settoriale di servizi nell'area tecnica per la diffusione di strumenti e tecnologie informative;*
- formazione professionale e luogo di incontro e confronto degli operatori e strutture operanti sul campo;*
- 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).*

## 2\_ Storia degli Informagiovani

*Alla fine degli anni '60, in tutta Europa iniziano a svilupparsi strutture di informazione dedicate ai giovani. In Italia il primo Informagiovani nasce nel 1982 a Torino sulla scia dell'esperienza francese. Questo primo centro diviene presto il punto di riferimento dei giovani torinesi per reperire informazioni di interesse giovanile sui temi della formazione, del lavoro, del tempo libero, ma anche sulle opportunità di partecipazione sociale, sulla possibilità di viaggiare, sul lavoro all'estero; informazioni precedentemente difficili da acquisire se non attraverso canali non formali.*

*L'interesse riscosso dall'Informagiovani di Torino porta presto alla nascita di esperienze simili quali quella dell'Informagiovani di Milano nel 1984 e di Verona e Forlì nel 1985. Ma l'anno della svolta per questi servizi è il 1985, l'Anno Internazionale della Gioventù, che porta ad un documento conclusivo nel quale vengono fissate le cinque aree di intervento principali sulle quali fondare le politiche destinate ai giovani:*

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

*In breve tempo, anche sulla spinta delle cinque aree di intervento individuate, gli Informagiovani si espandono in tutta Italia e il servizio diviene strumento prioritario di politiche giovanili.*

*Si passa dai 4 centri Informagiovani del 1984 ai 300 del 1995, fino ai circa 1.200 dei primi anni del 2.000, in una crescita esponenziale e non dettata o riconosciuta da disposizioni legislative nazionali, bensì dalla volontà degli amministratori territoriali di avvicinarsi alle necessità giovanili.*

*L'anno 2006 ha visto la costituzione di un nuovo 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; nel 2005 l'Anci (referente istituzionale dei Comuni italiani, e cioè dei soggetti maggiormente vicini all'azione degli Sportelli Informagiovani), ha istituito la delega alle politiche giovanili affidata a Roberto Pella, che attraverso la Commissione Nazionale per le Politiche Giovanili, promuove e valorizza le politiche dei Comuni rivolte ai giovani.*

*In data 25 ottobre 2006 il Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive e l'Anci hanno raggiunto un Accordo Quadro in materia di Politiche Giovanili il quale, tra gli obiettivi enunciati, puntava alla costituzione del Coordinamento Nazionale degli Informagiovani presenti sul territorio nazionale.*

*Dapprima nella Conferenza Nazionale di Castellammare di Stabia del febbraio 2005 e successivamente nel Seminario di Vicenza del 28 febbraio 2007, gli Informagiovani avevano infatti sollecitato 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 stato l'occasione per arrivare ad un primo confronto. Promosso dal Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive e dall'Anci, ha coinvolto 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 è stata colta e si è giunti alla stesura della "CARTA DI VICENZA" recepita e allegata alla Convezione 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 la formazione e l'aggiornamento degli operatori;*
- la razionalizzazione e il potenziamento dell'offerta informativa anche mediante il web e le nuove tecnologie di comunicazione;*
- la facilitazione per l'accesso ai finanziamenti finalizzati 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.*

*Il 1 gennaio 2008 prende dunque 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 ha luogo 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, ha provveduto alla costruzione di 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 veniva riscontrato dagli operatori stessi era la mancanza di organi in grado di gestire e garantire la sostenibilità di un'azione di coordinamento, pertanto si è ritenuto fondamentale investire le prime risorse nella definizione della governance, ossia determinare, in base agli obiettivi condivisi, le metodologie operative dell'operato 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 è passati 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 ridefinizione delle strutture informative nella loro filosofia, nei loro obiettivi, nelle metodologie operative, e naturalmente nei contenuti. Parallelamente il Coordinamento Nazionale Informagiovani si è indirizzato a fornire gli Informagiovani di alcuni strumenti di comunicazione finalizzati a coadiuvare da un lato la costituzione di una comunità di pratica, dall'altro di 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. A tal fine successivamente alla creazione del sito [www.informagiovani.anci.it](http://www.informagiovani.anci.it), durante il 2° Convegno Nazionale Informagiovani che si è tenuto a Napoli il 20 - 21 novembre 2008, è stata 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 per il mantenimento dei propri servizi, 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. Realizzata in collaborazione con Ancitel SpA consente agli Informagiovani territoriali di dialogare e compartecipare le decisioni in una piattaforma comune tecnologicamente avanzata e innovativa.*

*La ridefinizione delle strutture sta avvenendo in simbiosi con le linee programmatiche promosse dalla Comunità Europea in termini di politiche giovanili, in particolare in intesa con l'Agenzia Europea per l'Informazione e la Consulenza dei Giovani (ERYICA) con la volontà di individuare il contributo che l'Italia potrà fornire alla progettazione del futuro degli sportelli informativi per i giovani presenti sul territorio europeo. Il Coordinamento Nazionale Informagiovani è divenuto membro ufficiale del Governing Board di Eryica dal gennaio 2009.*



## 3\_ Informagiovani in Europa

Nella tabella che segue presentiamo alcuni dati che ci aiutano a capire la situazione degli sportelli informativi destinati ai giovani presenti su tutto il territorio europeo.

I dati, forniti da Eryica, fanno riferimento ad un monitoraggio effettuato nel 2005.

PAESE + RETE NAZIONALE O ENTE COORDINATORE	NUMERO totale di visite nel 2005 per nazione	NUMERO di centri o servizi regionali	NUMERO di centri o servizi locali	NUMERO di altri centri, servizi o punti (soprattutto locali)	NUMERO totale di IG per paese	NUMERO totale di operatori IG per paese
A	B	C	D	E	F	G
<b>AT - AUSTRIA:</b> ARGE	<b>165.719</b>	9 centri	26 centri	1 centro federale	36	84
<b>BE – BELGIO</b>						
- DELTA	sconosciuto		72 centri		72	302
- IN PETTO	19.069		35 centri		35	115
- CIDJ	7.565 [02]		5 centri		5	20
- FÈDÈRATION INFOR JEUNES	100.000		11 centri	1 centro nazionale	41	56
- INFO AG	2.970		2 centri	29 punti	2	5
<b>BR - BIELORUSSIA:</b> ARGE CYID §	2.400 [02]		1 centro		1	9
<b>CY - CIPRO:</b> Youth Board	38.300 est		2 centri	1 centro nazionale	3	19
<b>CZ – REP. CECA:</b> NIDM	53.197	33 centri			33	49
<b>DK - DANIMARCA:</b> UI	11.566		1 centro		1	5
<b>DE – GERMANIA:</b> IJAB	1.700.000 [02]		40 centri		40	80
<b>EE - ESTONIA:</b> ENTK	10.000		19 centri	7 punti	26	61
<b>ES - SPAGNA:</b> INJUVE	10.000.000	19 centri	3.263 centri e punti		3.282	3.800
<b>FI - FINLANDIA:</b> ALLIANSSI	120.000		70 centri		70	100
<b>FR - FRANCIA:</b> CIJ NETWORK	5.000.000	32 centri	1600 centri		1.632	3.000 est
<b>GB– REGNO UNITO:</b> INGHILTERRA: YOUTH ACCESS IRLANDA DEL NORD: YCNi SCOZIA: YOUNG SCOT	<b>GB REGNO UNITO: 500.000 [02]</b>  <b>4.500</b>  sconosciuto	    1 centro	    404 centri	    32 punti	    440 est 33	    900 est 35 117

<b>GALLES:</b> - CANLLAW ONLINE	<b>514.500</b> <i>est</i>	22 uffici	176 centri	167 centri	<b>365</b>	<b>177</b>
<b>GR - GRECIA:</b> GSY	<b>238.800</b>		60 centri		<b>60</b>	<b>180</b>
<b>HU - UNGHERIA:</b> HAYICO	<b>265.000</b>	3 centri	18 centri	43 centri	<b>64</b>	<b>186</b>
<b>IE - IRLANDA:</b> NYIMC	<b>172.000</b> [02]		33 centri		<b>33</b>	<b>62</b>
<b>IT - ITALIA:</b> §	<b>5.000.000</b> <i>est</i>		1.175 centri e punti		<b>1.271</b>	<b>2.800</b> <i>est</i>
<b>LI - LIECHTENSTEIN:</b> AHA §	<b>3.100</b>		1 centro		<b>1</b>	<b>3</b>
<b>LU - LUSSEMBURGO:</b> CIJ	<b>10.522</b>		1 centro nazionale e 38 punti		<b>39</b>	<b>35</b>
<b>MT - MALTA:</b> NYIC §	<b>1.200</b>	1 centro			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>NL - PAESI BASSI:</b> JIPs	<b>37.500</b>	2 centri	71 centri	122 punti	<b>195</b>	<b>727</b>
<b>NO - NORWAY:</b> FORUM UIK	<b>32.000</b> <i>est</i>	2 centri	6 centri	4 punti	<b>12</b>	<b>20</b>
<b>PL - POLAND:</b> RICM §	<b>10.000</b> <i>est</i> #	1 centro	23 centri		<b>24</b>	<b>37</b>
<b>PT - PORTUGAL:</b> IPJ	<b>551.989</b>		27 centri	1 centro nazionale e 38 punti	<b>46</b>	<b>121</b>
<b>RO - ROMANIA:</b> IFINET §	<b>70.000</b> [02]	1 centro	23 centri		<b>24</b>	<b>37</b>
<b>SI - SLOVENIA:</b> MISSS	<b>241.526</b>	4 centri	32 centri	1 centro nazionale	<b>33</b>	<b>76</b>
<b>SK - SLOVAKIA:</b> ZIPCeM	<b>65.481</b>	19 centri	14 centri	1 centro nazionale	<b>15</b>	<b>19</b>
<b>TOTALE</b>	<b>23.148.104</b>				<b>8.022</b>	<b>13.238</b>

§ = non esiste rete nazionale o ente coordinatore

est = cifra stimata

[02] = cifre nel 2002

# = cifra incompleta (non riguarda una nazione intera o un anno completo)

**Colonna A:** Questa colonna elenca i paesi e, dove esiste una rete nazionale (o più d'una) di Informagiovani (YICs – Youth Information Centres), indica il nome della rete o dell'organismo nazionale che coordina o supporta la rete. Alla fine del 2005, 7 paesi (dei 29 elencati in tabella) non presentano una rete nazionale o una struttura di coordinamento.

**Colonna B:** Questa colonna indica il numero totale di visite agli Informagiovani in ogni nazione per l'anno 2005. "Visite" indica il numero di volte all'anno in cui il centro è stato visitato. La cifra non indica il numero di utenti e non include altre forme di contatto che gli utenti hanno con i centri e i servizi da loro offerti (quesiti per lettera, telefono, fax o e-mail, né classifiche sulla base di servizi on-line). Il totale si aggira sui 23 milioni di visite l'anno ai centri in 29 paesi, anche se le cifre di alcuni paesi sono stimate o incomplete.

**Colonna C, D ed E:** Queste tre colonne presentano i diversi livelli di Informagiovani (nazionali, regionali, centri locali, punti e servizi) in alcuni paesi.

**Colonna F:** Questa colonna indica il numero totale di Informagiovani in ogni nazione, sommando insieme le diverse tipologie delle tre colonne precedenti.

**Colonna G:** Questa colonna indica il numero di persone che lavorano negli Informagiovani in ogni nazione come operatori Informagiovani (volontari ed impiegati, che ricevano il pubblico o che affrontino le richieste degli utenti). La cifra di 12.936 persone non include lo staff degli Informagiovani (tecnico, amministrativo, ecc.) che non ha contatto col pubblico.

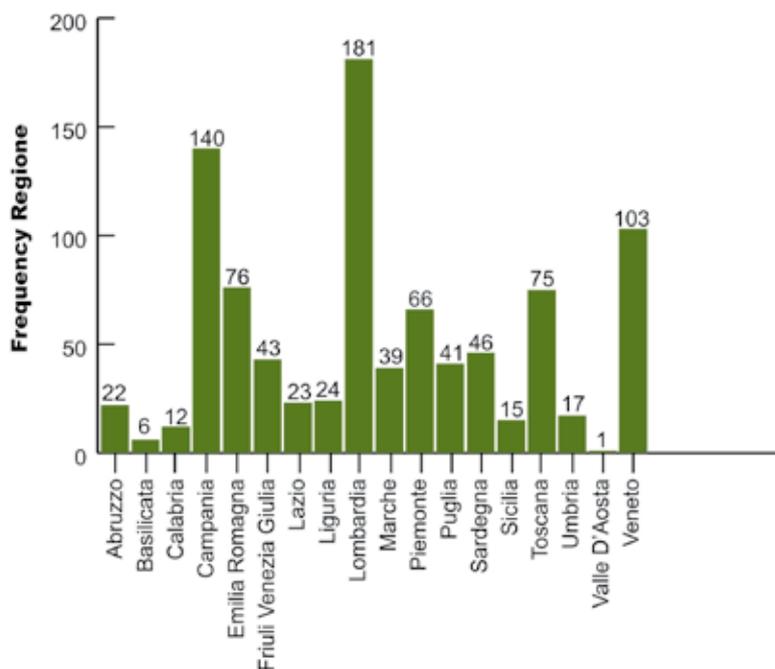
## 4\_ Informagiovani in Italia

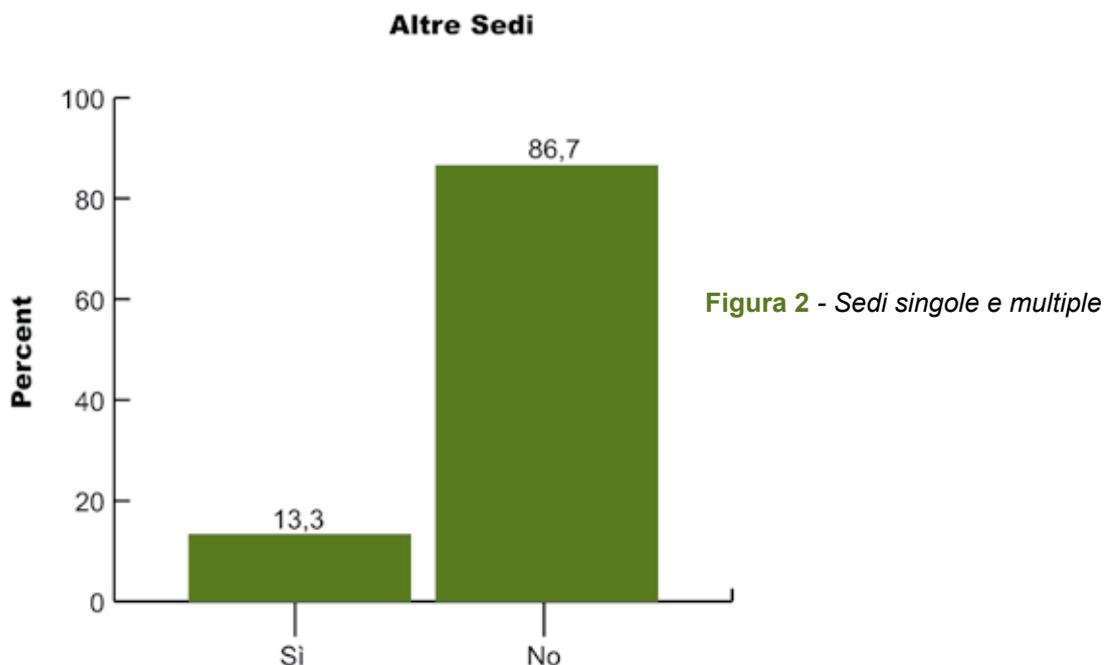
### Presentazione dati statistici di rilievo

Il campione raccolto consiste di 930 questionari, descrive 1.172 punti Informagiovani in Italia, che coincidono con quasi altrettanti sportelli (1.165).

Nell'87% dei casi la sede è unica, al 13% fanno invece riferimento altre sedi staccate, che ammontano complessivamente a 242.

**Figura 1** - Distribuzione campione per regione (907)

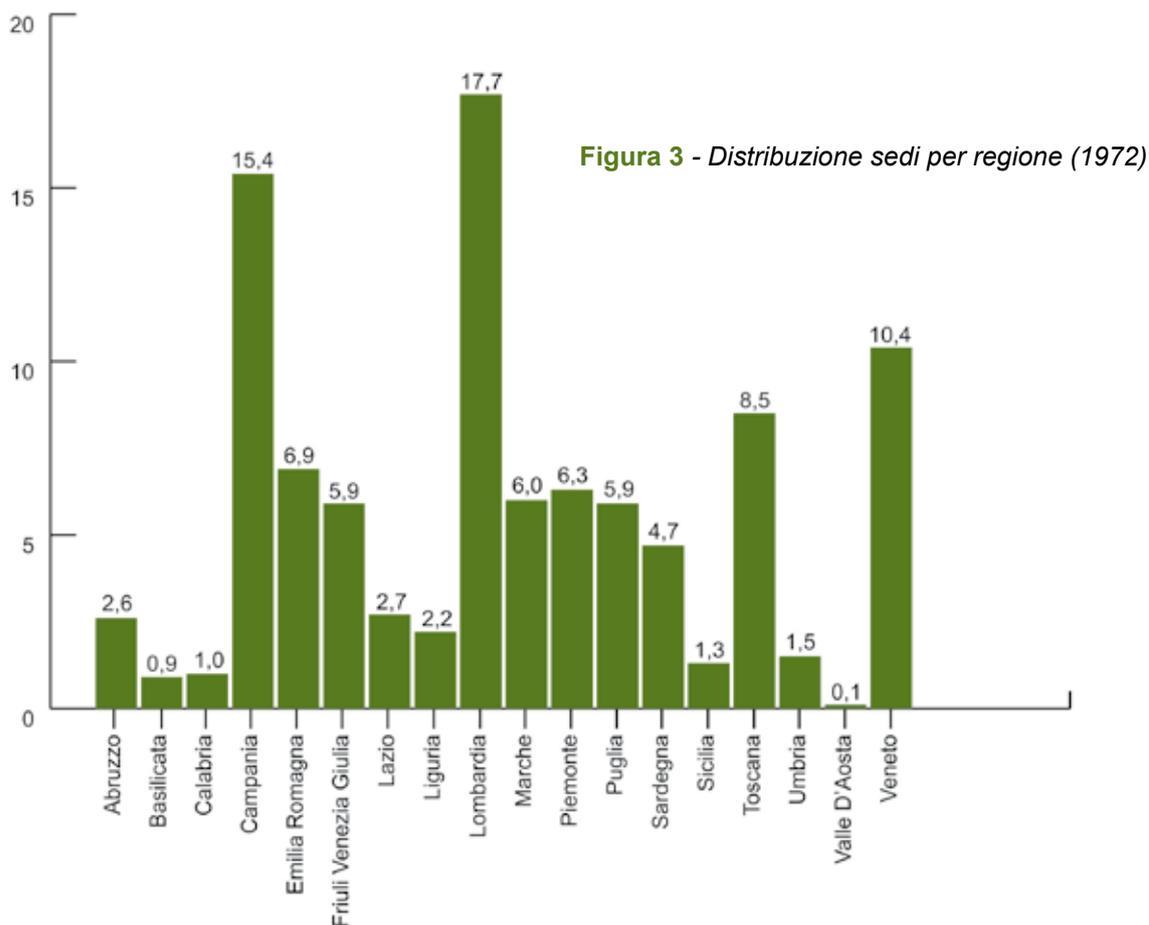


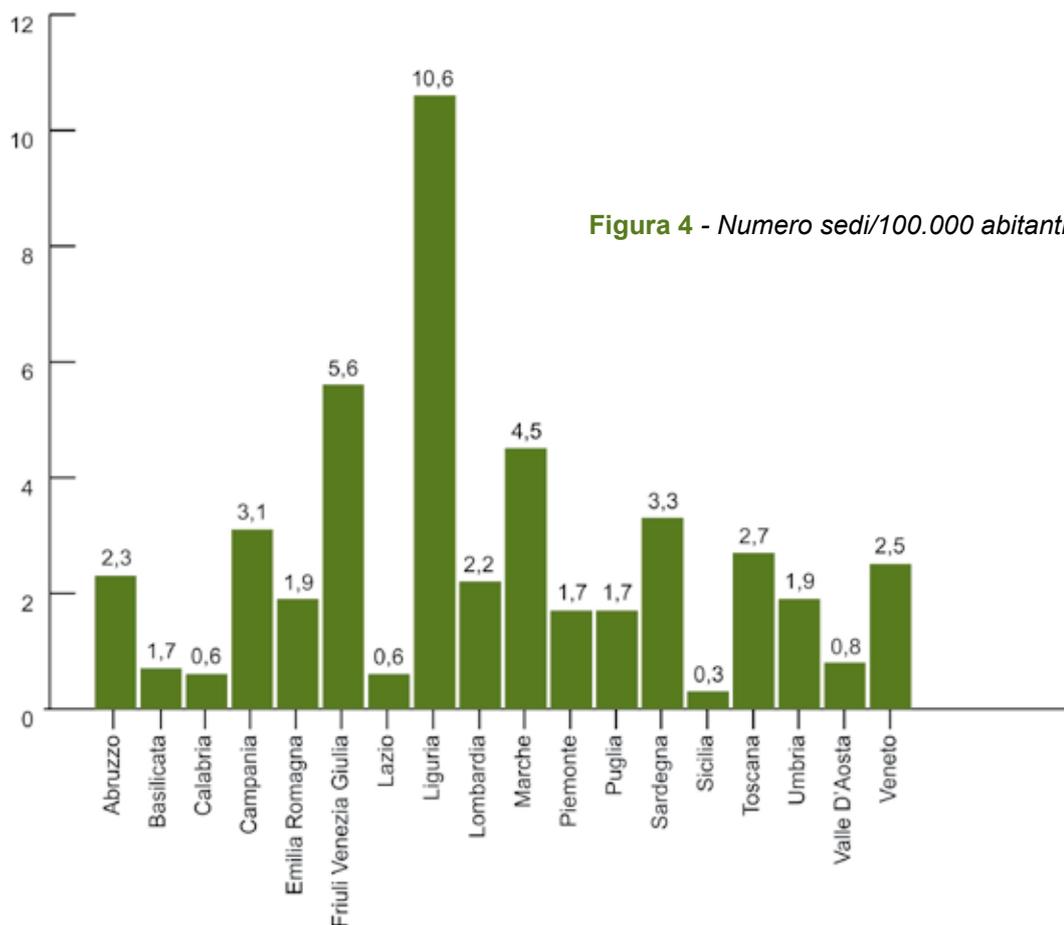


## Diffusione e distribuzione

*In rapporto alla popolazione italiana risultano presenti mediamente 2 sportelli ogni 100.000 abitanti; la distribuzione è assai disomogenea tra le regioni: l'indice passa infatti dallo 0,3 della regione Sicilia al 5,6 della regione Friuli Venezia Giulia, cui seguono le Marche (4,5), la Sardegna (3,3) la Campania (3,1).*

*Non sono presenti sedi nelle regioni Molise e Trentino Alto Adige.*





## Sede - dotazione

Pressoché la totalità dispone di una propria sede (salvo 7 casi) e di un recapito telefonico (solo 10 ne mancano); un piccolo gruppo (34 casi, 3,7%) non ha indirizzo mail e 15 su 100 non sono dotati di fax.

La maggioranza, il 59%, non ha un proprio sito internet.



**Figura 5 - Dotazione fax e sito**

## Servizio

Il servizio è aperto al pubblico mediamente per 3,84 giorni/settimana, con apertura media per 2,43 mattine e 2,34 pomeriggi; la formula più frequente di apertura al mattino, per oltre un quinto dei casi, prevede 5 mattine/settimana, mentre nel 42% dei casi l'apertura pomeridiana è per due pomeriggi/settimana.

Il sabato mattina sono aperti oltre un quarto degli Informagiovani italiani (26,3), soprattutto in Emilia Romagna (52%), Lazio (35%), Marche e Liguria (38%); sono eccezioni le aperture di domenica (5 soli casi). Sei su dieci chiudono per un periodo di ferie estive, quattro su dieci in occasione delle festività.

		N giorni apertura	N mattine apertura	N pomeriggi apertura
N	Valid	919	910	910
	Missing	11	20	20
Mean		3,84	2,43	2,34
Median		4,00	2,00	2,00
Mode		5	0	2
Minimum		1	0	0
Maximum		7	7	7
Percentiles	25	2,00	1,00	2,00
	50	4,00	2,00	2,00
	75	5,00	5,00	3,00

Tabella 1 – Giorni di apertura

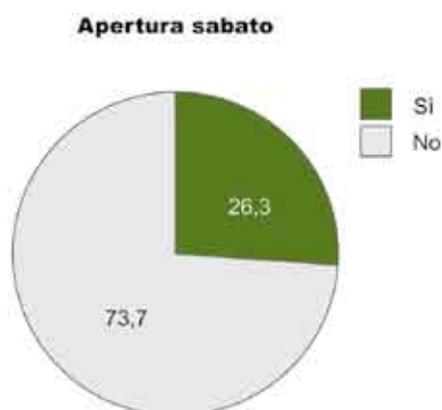
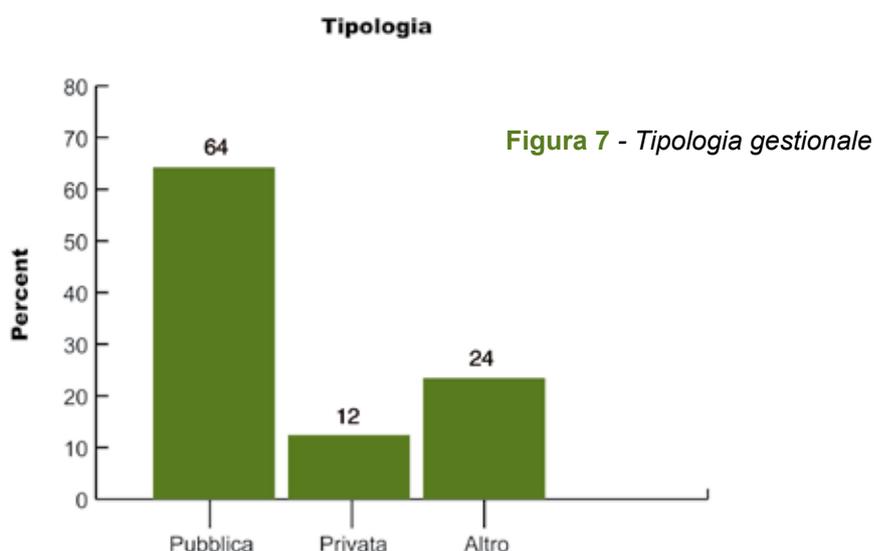


Figura 6 - Apertura di sabato

## Titolarità e tipologia organizzativa

L'Ente comunale ha attivato il servizio direttamente nel 20% dei casi, mentre lo ha fatto indirettamente, tramite convenzioni, appalti o formule miste, nella maggioranza degli altri casi. Tra gli altri enti attivatori, spesso in modalità collegate, figurano la Provincia, la Comunità montana, l'Unione di Comuni, l'Unità socio sanitaria; vi sono anche alcuni casi di avvio a cura di un operatore sociale privato (associazioni culturali, Pro loco, Centri professionali). Le risposte raccolte non consentono una classificazione precisa delle diverse soluzioni, tuttavia la formula più citata descrive l'assegnazione della gestione, tramite convenzione o in appalto, a cooperative sociali o (meno spesso) ad associazioni. La tipologia organizzativa e gestionale prevalente è di matrice pubblica nel 64% dei casi, privata nel 12%. Altre formule "miste" sono applicate quindi nel 24% delle realtà analizzate.

Il 57% dispone di una banca dati locale a supporto della propria attività, il 39% ne ha acquisita una. Interessante segnalare che mentre un quarto delle strutture dispone di entrambe, il 30% ne è completamente privo.



## Logistica

L'ubicazione scelta per gli sportelli è per l'88% centrale, e la qualità logistica può dirsi medio-alta o molto alta per la maggioranza (71%), mentre il 29% si auto-classifica di qualità medio-bassa o bassa; il livello riferito agli arredi si abbassa di alcuni punti, portando i giudizi positivi al 64%. L'accesso ai disabili è assicurato nell'80% delle situazioni.

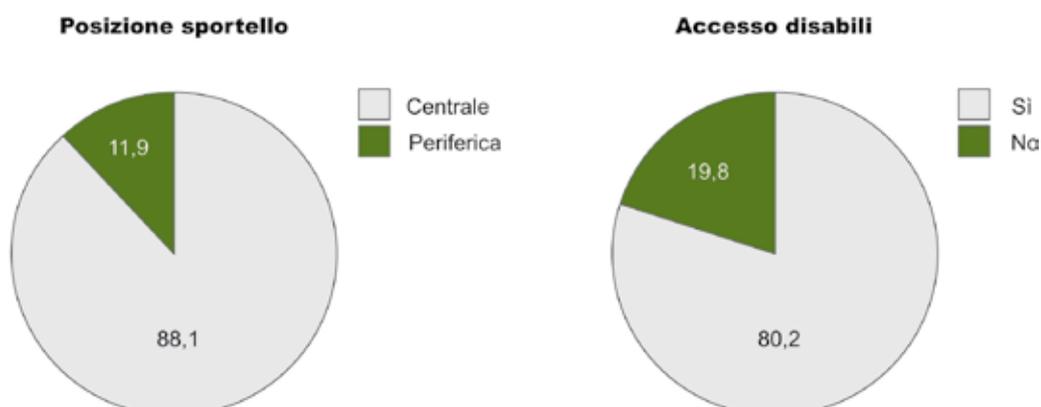
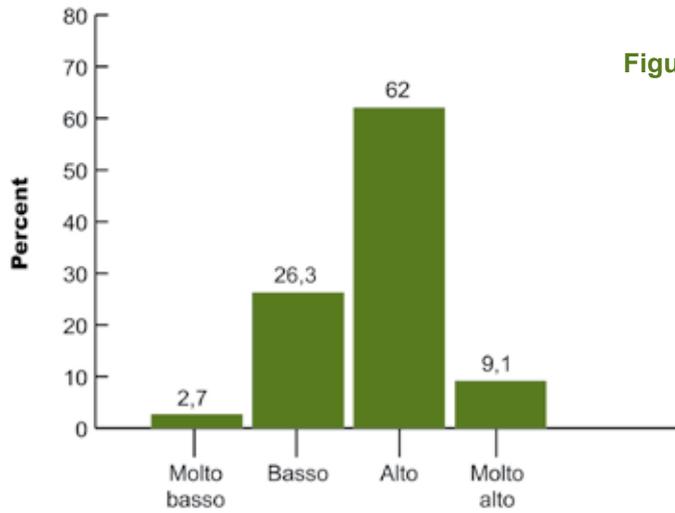


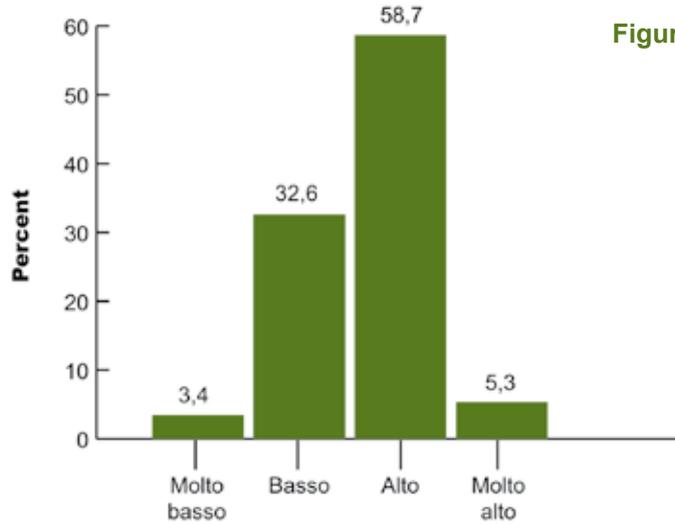
Figura 8 - Posizione sede e accesso disabili

**Valutazione locali**



**Figura 9 - Valutazione dei locali**

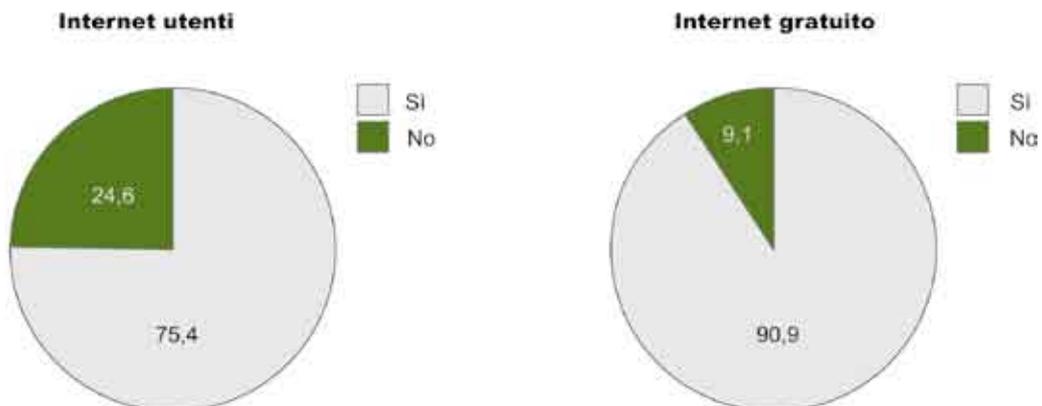
**Valutazione arredi**



**Figura 10 - Valutazione degli arredi**

## Servizio Internet

Il servizio di connessione Internet agli utenti accomuna i tre quarti delle sedi, con una dotazione totale di 1664 postazioni, corrispondente ad una media di 2,7 per ciascuna struttura; quasi sempre gli utenti possono avvalersene a titolo gratuito (91%).



**Figura 11 - Internet per gli utenti e gratuità**

## Il personale

Gli operatori dichiarati sono complessivamente 1.705, dei quali 1.513 dipendenti; i volontari coinvolti sono 458, con una marginale presenza di tirocinanti (11).

La media nazionale di addetti per sede si avvicina alle 2 persone (1,9).

Questi operatori sono abbastanza giovani ma non troppo: solo in un caso su dieci vi sono operatori sotto i 25 anni, nel 51% è presente la fascia 25-35 anni, nel 52% si ritrova anche una fascia più matura.

Nel 64% degli Informagiovani sono presenti diplomati e leggermente meno frequente, ma comunque elevata è la presenza di laureati (61%), che si ritrovano più spesso in alcune regioni (Umbria 82%, Veneto 81%, Liguria 75%, Abruzzo 73%).

La metà del personale segue periodicamente corsi, oltre un terzo lo fa di frequente, ma non è raro il caso in cui la risposta è "nessuna formazione" (15%).

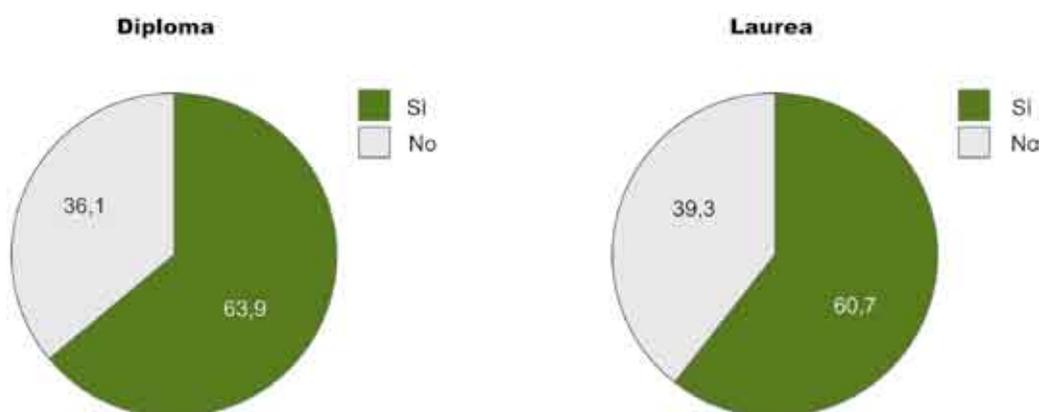


Figura 12 – Presenza personale con diploma e con laurea

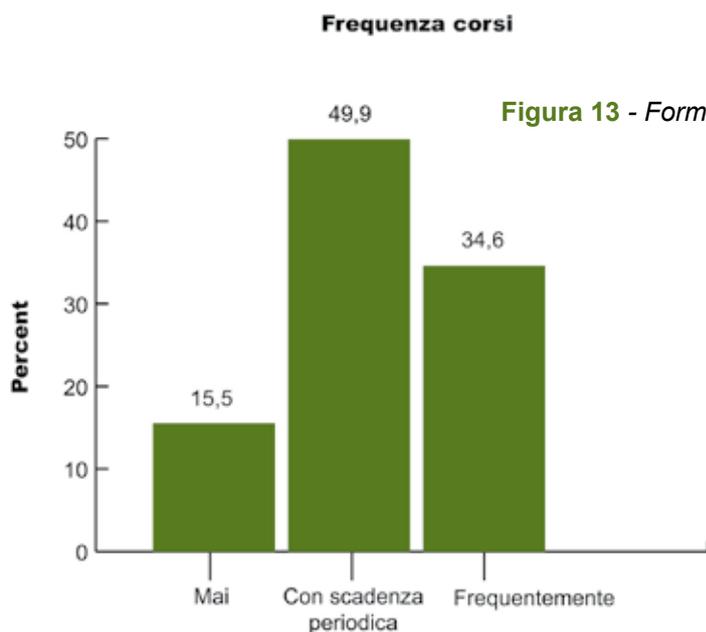


Figura 13 - Formazione del personale

## Reti e convenzioni

Soltanto il 16,5% del campione rappresenta un centro di tesseramento AIG, mentre una buona maggioranza, oltre il 58%, è a qualche titolo inserito in altre forme di collegamento in rete.

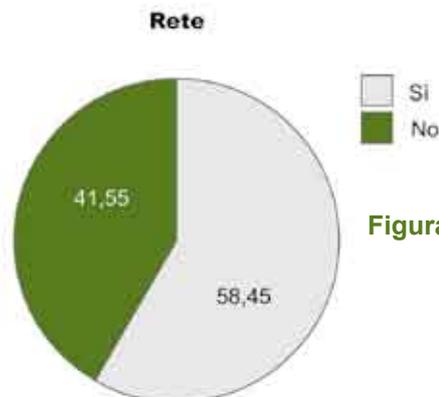


Figura 14 - Collegamento a reti

## Correlazioni significative

E' emersa una interessante correlazione statistica tra la presenza di laureati, il ricorso alla formazione, il numero di postazioni Internet, la presenza di un proprio sito e la numerosità di progetti interessanti citati. In particolare:

- i progetti interessanti sono rilevati in misura più che doppia (67%) negli Informagiovani dove opera personale laureato rispetto agli altri;
- analoga (più contenuta) dinamica (+20%) si rileva dove esiste una banca dati locale o il sito Internet;
- la presenza del sito Internet coincide maggiormente con la presenza di laureati (48,5%) rispetto a dove non sono dichiarati (30,4%).

## Progetti interessanti attuati

La domanda era aperta e perciò di libera interpretazione: il 62% ha elencato i propri progetti e servizi considerati di particolare interesse, talvolta riportando l'intera attività svolta; altri compilatori potrebbero non aver risposto per un'interpretazione più restrittiva. Sono interessanti i dati su quantità e tipologie: sono stati citati 1.633 progetti, molti dei quali effettivamente originali e stimolanti. Solo a titolo di esempio: registro delle baby sitter e delle badanti, banca dati dei lavori stagionali, consulenza psicologica al rapporto con i genitori, concorsi letterari, musicali e altro, corsi di lingua per stranieri, disponibilità di laboratori e spazi per ritrovo, sala prove musicali, animazione giovanile, gemellaggi e scambi italiani ed esteri...

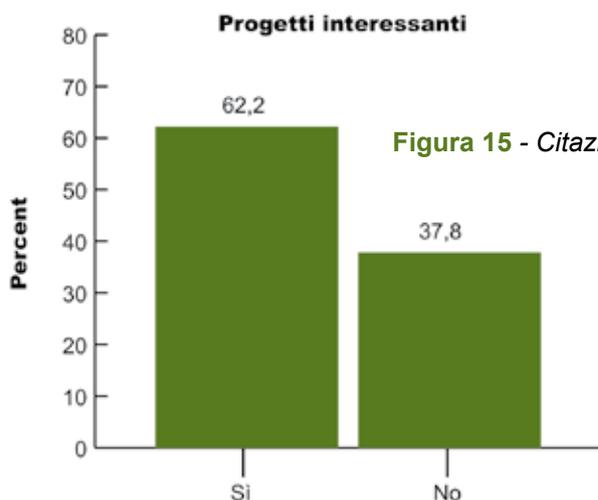


Figura 15 - Citazione di progetti interessanti

## Attività e progetti, tipologia

Tra le attività citate più di frequente si ritrovano quelle connesse a:

- orientamento (154) e lavoro (123), cui si collega il supporto alla stesura del curriculum (19);
- formazione con corsi e seminari (100 casi circa);
- le arti (60: musica, spettacolo, teatro...);
- scambi e viaggi (40).

Con frequenza simile (c.a 30) appaiono poi:

- offerta di spazi per varia attività e socializzazione;
- servizio Eurodesk;
- sviluppo di ricerche e studi;
- attività per stranieri (in più casi corsi di lingua).

Newsletter e partecipazione ad eventi (che potrebbero però ben rientrare in una categoria di "normalità") sono indicate una ventina di volte.

# 5\_ Carta Europea dell'informazione e Raccomandazione N. 8 del Consiglio dei Ministri agli Stati Membri

## Carta europea dell'informazione per la gioventù

Adottata a Bratislava (Slovacchia) il 19 novembre 2004 dalla 15esima Assemblea Generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani (ERYICA).

### Preambolo

Nelle società complesse e nell'Europa integrata che offre molte sfide ed opportunità, l'accesso alle informazioni e la loro capacità di analisi ed utilizzo è sempre più importante per i giovani Europei. Il lavoro di informazione può aiutare i giovani a realizzare le loro aspirazioni e promuovere la partecipazione in qualità di membri attivi della società. Le informazioni dovrebbero essere fornite in modo tale da ampliare le possibilità di scelta e promuovere l'autonomia e le capacità dei giovani.

Il rispetto della democrazia, dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali implica il diritto per tutti i giovani di disporre di informazioni complete, oggettive, comprensibili ed affidabili su tutte le loro richieste e bisogni. Tale diritto alle informazioni è stato riconosciuto nella Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, nella Convenzione sui diritti del bambino, nella Convenzione europea per la protezione dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, e nella Raccomandazione N° (90) 7 del Consiglio d'Europa relativa alle informazioni e alla

consulenza da fornire ai giovani in Europa. Questo diritto è inoltre alla base delle attività di informazione per i giovani intraprese dall'Unione Europea.

## **Introduzione**

*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 dai centri di informazione per i giovani, o attraverso i servizi di informazione della gioventù di altre strutture, o usando mezzi elettronici ed altri media. I principi di questa Carta sono da applicare a tutte le forme di lavoro di informazione generalista per i giovani.*

*Stabiliscono una base per standard minimi e misure di qualità che dovrebbero essere affermati in ogni paese come elementi costitutivi di un approccio completo, coerente e coordinato al lavoro di informazione per i giovani, che è una parte delle politiche giovanili.*

## **Principi**

*I seguenti principi costituiscono le linee guida per il lavoro di informazione generalista per i giovani che mira a garantire il loro diritto all'informazione:*

- 1. I centri e i servizi di informazione per i giovani devono essere aperti a tutti i giovani senza eccezioni.*
- 2. I centri e i servizi di informazione per i giovani si impegnano a garantire la parità di accesso alle informazioni per tutti i giovani, qualunque sia la loro condizione, l'origine, il sesso, la religione o la classe sociale. Attenzione speciale dovrebbe essere prestata ai gruppi svantaggiati ed ai giovani con bisogni specifici.*
- 3. I centri e i servizi di informazione per i giovani dovrebbero essere facilmente accessibili, senza necessità di appuntamento. Dovrebbero attrarre i giovani con un'atmosfera amichevole e orari di funzionamento che ne soddisfino le esigenze.*
- 4. Le informazioni disponibili si devono basare sulle richieste dei giovani e sui loro bisogni informativi percepiti. Dovrebbero abbracciare tutti i temi di interesse per i giovani ed evolvere costantemente in modo da trattare nuovi argomenti.*
- 5. Ogni utente deve essere rispettato come individuo e la risposta ad ogni domanda deve essere personalizzata. Tutto ciò dovrà essere fatto in modo da sviluppare le capacità degli utenti ad esercitare la loro autonomia e ampliare lo sviluppo delle loro abilità di analisi e di utilizzo delle informazioni.*
- 6. I servizi di informazione per i giovani devono essere gratuiti.*
- 7. Le informazioni sono fornite in modo da rispettare la segretezza ed il diritto all'anonimato degli utenti.*
- 8. Le informazioni sono fornite in modo professionale da personale appositamente formato.*
- 9. Le informazioni offerte sono complete, aggiornate, precise, pratiche e di facile utilizzo.*
- 10. Deve essere compiuto ogni sforzo possibile per assicurare l'obiettività delle informazioni fornite mediante la pluralità e la verifica delle fonti utilizzate.*
- 11. Le informazioni fornite devono essere indipendenti da qualunque influenza di tipo religioso, politico, ideologico o commerciale.*
- 12. I centri e i servizi di informazione per i giovani si devono impegnare a raggiungere il maggior numero possibile di giovani con modalità efficaci e appropriate a gruppi e bisogni differenti, e con creatività e attenzione all'innovazione nelle loro scelte di strategie, metodi e strumenti.*

*13. I giovani devono avere l'opportunità di partecipare, secondo modalità appropriate, alle diverse fasi del lavoro di informazione per i giovani, a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale.*

*Queste possono includere, tra le altre: l'identificazione dei bisogni informativi, l'elaborazione e la diffusione delle informazioni, la gestione e la valutazione di servizi e progetti informativi, e le attività tra pari.*

*14. I centri e i servizi di informazione per i giovani devono cooperare con altri servizi e strutture per la gioventù, specialmente nella loro area geografica e avviare un lavoro di rete con mediatori e altri soggetti che lavorano con i giovani.*

*15. I centri e i servizi di informazione devono aiutare i giovani sia ad avere accesso alle informazioni fornite mediante le moderne tecnologie di informazione e comunicazione, sia a sviluppare le loro abilità di utilizzo.*

*16. Ogni fonte di finanziamento per il lavoro di informazione per i giovani non dovrebbe in alcun modo impedire ad un centro o servizio di informazione per i giovani l'applicazione di tutti i principi di questa Carta.*

© ERYICA – 2004

*(traduzione a cura della Città di Torino, Segreteria del Coordinamento Regionale Informagiovani Piemonte e Valle d'Aosta)*

## **Raccomandazione Cm/Rec(2010)8 Del Comitato dei Ministri agli Stati Membri relativa all'informazione dei giovani**

*(adottata dal Comitato dei Ministri il 16 giugno 2010, in occasione della riunione 1088 dei Rappresentanti dei Ministri)*

*Il Comitato dei Ministri, ai sensi dell'articolo 15.b dello Statuto del Consiglio d'Europa,*

*- Vista la Convenzione per la Protezione dei Diritti dell'Uomo e delle Libertà Fondamentali (STE n° 5);*

*- Vista la Dichiarazione e il Piano di Azione adottati in occasione del Terzo Vertice dei Capi di Stato e di Governo del Consiglio d'Europa, tenutosi a Varsavia nel maggio 2005;*

*- Visti i risultati della 8ª Conferenza del Consiglio d'Europa dei Ministri responsabili della Gioventù, che ha avuto luogo nell'ottobre 2008 a Kiev;*

*- Vista la Risoluzione CM/Res(2008)23 relativa alla politica dei giovani del Consiglio d'Europa;*

*- Vista la Convenzione del Consiglio d'Europa relativa alla protezione dei bambini contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali (STCE n° 201), aperta alla firma il 25 ottobre 2007;*

*- Vista la Raccomandazione CM/Rec(2009)5 sulla protezione dei bambini contro i contenuti e i comportamenti pregiudizievole per promuovere la loro partecipazione attiva nei nuovi sistemi di informazione e comunicazione;*

*- Vista la Carta europea rivista sulla partecipazione dei giovani alla vita locale e regionale;*

*- Vista la risoluzione volta all'integrazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nei sistemi educativi in Europa, adottata in occasione della 21ª sessione della Conferenza Permanente dei Ministri europei dell'Istruzione, che si è tenuta dal 20 al 12 novembre 2003 ad Atene;*

*- Vista la Raccomandazione Rec(2004)15 sulla governance elettronica ("e-gouvernance");*

*- Considerando che il rispetto della democrazia, dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali implica che i giovani abbiano accesso a informazioni complete, oggettive, comprensibili ed affidabili su tutti gli argomenti che li riguardano, in base alle loro necessità;*

*- Considerando che l'accesso alle informazioni e la capacità dei giovani di valutarne l'interesse e di utilizzarle è un requisito fondamentale per la partecipazione di questi ultimi nella società per la loro cittadinanza responsabile;*

*- Considerando che i giovani intervengono sempre di più nella produzione e diffusione di informazioni, in virtù delle possibilità offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;*

*Tenendo a mente le difficoltà dei giovani nel reperire informazioni pertinenti, nel valutarne l'interesse e nell'utilizzarle poi ai fini dello sviluppo personale, tra cui:*

*- far fronte a una quantità crescente di informazioni;*

*- trattare informazioni contraddittorie e in costante cambiamento;*

*- prendere coscienza delle loro responsabilità nella loro veste di "produttori di informazioni";*

*- prendere coscienza dei rischi relativi all'utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione;*

*- proteggere i propri dati personali;*

*- avere accesso al materiale software e hardware necessario così come ad Internet;*

*Considerando che la comunicazione di informazioni, pareri e consigli faccia a faccia oggi è ancora più importante di quanto non fosse per le generazioni precedenti, poiché l'integrazione sociale dei giovani è un processo più lento e più complesso rispetto al passato;*

*Sottolineando l'importanza di un'implementazione continua della Raccomandazione n° R*

*(90) 7 del Comitato dei Ministri sull'informazione e consulenza ai giovani in Europa, pur riconoscendo i grandi progressi e risultati ottenuti dagli Stati membri del Consiglio d'Europa nel campo dell'informazione e della consulenza per i giovani dal 1990 ad oggi;*

*Raccomanda ai governi degli Stati membri:*

- a) di consolidare e sviluppare i servizi esistenti di consulenza e di informazioni ai giovani sulla base della Raccomandazione n° R (90) 7 sull'informazione e consulenza ai giovani in Europa;*
- b) di favorire e rafforzare il carattere generalista e trasversale dei servizi di consulenza e informazione destinati ai giovani, parallelamente ai servizi specialistici a loro destinati;*
- c) di assicurarsi che i giovani abbiano accesso alle informazioni e ne traggano vantaggio, adattando i molteplici canali e le molteplici forme di informazione per i giovani alle necessità di ciascuno di essi, a livello locale, regionale, nazionale ed europeo;*
- d) di tenere in considerazione, in fase di elaborazione delle politiche per i giovani, dell'evoluzione costante delle necessità dei giovani stessi in materia di informazione, in particolar modo avvalendosi dei contenuti raccolti in occasione delle consultazioni organizzate dagli enti che operano sul campo, in materia di informazione e consulenza ai giovani;*
- e) di favorire lo sviluppo di nuovi metodi di lavoro, di approcci multipli e utilizzi innovativi delle nuove forme di comunicazione;*
- f) di incoraggiare la partecipazione dei giovani allo sviluppo dei contenuti di informazioni dei giovani, alla creazione di strumenti di diffusione delle informazioni e all'elaborazione delle politiche;*
- g) di promuovere l'acquisizione di competenze da parte dei giovani in materia di gestione delle informazioni, tenendo a mente che:*
  - le conoscenze in materia di informazione dovrebbero far parte dell'istruzione non formale, informale e formale;*
  - i giovani dovrebbero imparare a trattare le informazioni secondo un approccio critico ed autonomo;*
  - i giovani dovrebbero essere capaci di creare, produrre e diffondere il contenuto delle informazioni in maniera responsabile;*
- h) di sensibilizzare maggiormente i giovani sui rischi in cui incorrono nella loro veste di consumatori e creatori di informazioni on-line;*
- i) di sensibilizzare maggiormente i giovani riguardo alla diffusione dei loro dati personali quando entrano in social network on-line;*
- j) di riconoscere la necessità di norme di qualità per i servizi di informazione ai giovani via internet e, in questo contesto, di sostenere le iniziative a favore della qualità a tutti i livelli;*
- k) di sensibilizzare maggiormente e formare il personale incaricato di fornire le informazioni ai giovani circa le nuove sfide professionali, promuovendo inoltre lo scambio di esperienze e di pratiche tra i principali attori coinvolti;*
- l) incoraggiare l'accesso dei giovani con difficoltà, compresi i giovani portatori di handicap, alle informazioni on-line;*

*incarica il Segretario Generale del Consiglio d'Europa di trasmettere il contenuto della presente raccomandazione ai Governi di quegli Stati parti contraenti della Convenzione Culturale europea (ETS N. 18) che non sono membri del Consiglio d'Europa.*

# 6\_ Principi per l'informazione giovanile online

Approvato dalla 20° Assemblea Generale di ERYICA  
Rotterdam, Paesi Bassi, 05.12.2009

*Internet è una potente fonte d'informazione e comunicazione ed è parte integrante dell'ambiente sociale giovanile. La messa a disposizione di informazioni e di consulenza per i giovani tramite Internet, è un compito nuovo che si colloca come complemento all'informazione giovanile classica già esistente.*

*Idealmente l'informazione giovanile online intende aiutare i giovani a trovare i chiarimenti necessari per farsi un'opinione propria e a ridurre i potenziali rischi di un uso sregolato di internet.*

*L'informazione online rivolta ai giovani è parte integrante dell'informazione giovanile in senso ampio. Essa deve dunque conformarsi ai principi fissati nella Carta europea dell'informazione giovanile. Data la sua specificità, l'informazione giovanile online, necessita di linee direttive aggiuntive.*

*Allo scopo di assicurare la qualità dell'informazione giovanile online e di garantirne il valore aggiunto e l'affidabilità, ERYICA, l'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza giovanile si orienta sui principi seguenti:*

- 1. L'informazione giovanile online deve essere accurata, attuale e accuratamente verificata. La data di pubblicazione e di aggiornamento deve essere chiaramente evidenziata.*
- 2. I contenuti devono orientarsi sui bisogni dei giovani. Questi bisogni sono continuamente identificati e valutati.*
- 3. I contenuti devono comprendere una selezione d'informazioni rilevanti e gratuite, che offrono un ventaglio di alternative possibili. I criteri della selezione devono essere trasparenti e comprensibili.*
- 4. L'informazione giovanile online deve essere comprensibile e adeguata ai giovani.*
- 5. L'informazione giovanile online deve essere accessibile a tutti, specialmente a utenti o gruppi che abbiano bisogni specifici.*
- 6. Quando i giovani richiedono un'informazione online, deve essere chiaro per loro quando otterranno una risposta. Le risposte devono essere individuali e deve essere chiaro chi le fornisce.*
- 7. Nel caso in cui giovani siano coinvolti nella redazione dei contenuti, l'accuratezza e la responsabilità della versione finale spetta all'organizzazione di informazione giovanile online.*
- 8. Incoraggiare i giovani a esprimere un feed-back sulle offerte in internet, deve far parte dello sviluppo costante dei servizi giovanili online. Questi feed-back devono essere facilmente compilabili e inoltrabili. Essi devono essere utilizzati – previa attenta valutazione – per migliorare e aggiustare i contenuti. I giovani devono essere resi consapevoli dell'impatto che il loro feed-back ha sui servizi online.*
- 9. Gli autori e lo scopo del portale d'informazione online devono essere chiari e visibili. Quando si fa riferimento a un contenuto di terze persone, se ne deve fornire esplicitamente la fonte.*
- 10. Gli utenti dell'informazione giovanile online devono essere messi al corrente di chi gestisce il portale e con quali motivazioni. Le informazioni riguardanti i contatti devono*

essere mostrate con chiarezza. Le fonti di finanziamento devono essere trasparenti.

**11.** I servizi d'informazione giovanile online devono fornire metodi e sostegno che aiutino i giovani a migliorare le proprie competenze e capacità online.

**12.** L'informazione giovanile online deve informare e guidare i giovani a muoversi con la dovuta sicurezza e consapevolezza nell'ambiente online.

**13.** I portali d'informazione giovanile online devono essere un ambiente sicuro per i giovani.

**14.** I portali d'informazione giovanile online devono rispettare e proteggere la sfera privata degli utenti e devono permettere loro di modificare e cancellare i propri dati personali.

**15.** I portali d'informazione giovanile online devono rispettare i diritti d'autore di terzi ed essere consapevoli dei propri diritti e doveri.

**16.** I collaboratori che lavorano per i portali d'informazione giovanile online devono essere competenti nell'utilizzo degli strumenti online. Essi devono essere capaci di raccogliere, filtrare e selezionare le informazioni necessarie. Devono conoscere le leggi rilevanti, gli ultimi sviluppi, i trend e le nuove pratiche online che circolano tra i giovani.

## **7\_ Definizione di Informagiovani**

**INFORMAGIOVANI È UN SERVIZIO PUBBLICO CHE PROMUOVE L'INFORMAZIONE, L'ORIENTAMENTO E LA PARTECIPAZIONE ATTRAVERSO UN PIANO INTEGRATO DI COMUNICAZIONE MULTICANALE FINALIZZATO ALLA CRESCITA SOCIO CULTURALE DELLE NUOVE GENERAZIONI.**

## **8\_ Coordinamento Nazionale Informagiovani**

*In relazione all'articolo 2 della Convenzione tra Anci e Dipartimento per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si è costituito, a partire dal 2 maggio 2007, il Coordinamento Nazionale degli Informagiovani.*

*Il Coordinamento Nazionale si configura come un osservatorio nazionale sulla condizione giovanile e sulle politiche giovanili, in particolare sulle politiche informative rivolte ai giovani. Intendiamo questo osservatorio non tanto come una nuova struttura burocratica, da costruire ex novo, ma come un ambito permanente di lavoro.*

*Un secondo ambito di lavoro permanente riguarda il monitoraggio e la valutazione dei servizi erogati dalla rete Informagiovani. Il Coordinamento Nazionale si avvale dei Coordinamenti Regionali degli Informagiovani e della Segreteria Tecnica per attuare questo monitoraggio. Il Coordinamento Nazionale, in linea con le indicazioni della Carta Europea dell'Informazione, opera per incentivare lo sviluppo di un Servizio Informagiovani impegnato a garantire informazione e promuovere partecipazione nel campo dei diritti all'accesso (accesso alla casa, al credito, al lavoro), dell'orientamento allo studio, delle politiche di pari opportunità, delle strategie per l'integrazione degli stranieri, degli interventi a sostegno della mobilità internazionale giovanile e del volontariato, del sostegno alla cultura e alla creatività giovanile. Per garantire questa complessità di fronti di intervento, il Coordinamento Nazionale definisce intese con enti territoriali pubblici, reti associative, il privato sociale e le strutture operanti nel*

territorio, con competenze rilevanti ai fini della condizione giovanile.

Il Coordinamento Nazionale, costituito in seno all'Anci, ha inoltre ripristinato le condizioni di accesso dell'Italia al tavolo delle politiche informative nell'ambito delle politiche giovanili europee, individuando le modalità di rappresentanza degli Informagiovani nei consessi europei. Il Coordinamento Nazionale è infatti divenuto membro di Eryica a decorrere dal 1 gennaio 2009. Il Coordinamento svolge una funzione di monitoraggio, analisi e sintesi delle proposte elaborate dalle strutture territoriali; predispone gli ambiti di raccolta delle proposte sui vari fronti di intervento (seminari, conferenze, commissioni tematiche, consultazioni tramite Internet, eccetera). Inoltre il Coordinamento, in collaborazione con la Segreteria Tecnica, sviluppa un'attività permanente di elaborazione e progettazione che concorre ad elevare ovunque, nel territorio, gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi, nonché i profili professionali degli operatori.

L'attività del progetto, nel rispetto del principio di sussidiarietà, è in grado di sostenere lo sforzo di tutte quelle realtà che, in virtù di un minor livello di sviluppo sul territorio, faticano ad elaborare una progettualità autonoma.

## LA SEGRETERIA TECNICA

Nel 2008 la Segreteria Tecnica è stata assunta dal Comune di Vicenza – Ufficio Informagiovani. La Segreteria è situata all'interno del nuovo Centro Informagiovani che è stato ufficialmente inaugurato il 23 marzo 2009. Il Comune di Vicenza ha messo a disposizione 5 uffici e 3 sale riunioni in grado di ospitare il nuovo team di lavoro.

Inoltre, sono state individuate 4 specifiche professionalità in grado di garantire un valido apporto in termini di competenze ed esperienza nel settore della comunicazione e dell'informazione.

Il personale selezionato ha seguito un percorso formativo parallelo al progetto sulle nuove teorie di comunicazione che regolano, ad oggi, il mercato dell'informazione.

La segreteria si è strutturata in maniera funzionale a garantire un valido supporto nella progettazione, costruzione ed esecuzione delle azioni previste per la ridefinizione e il miglioramento dei Servizi Informagiovani.

In particolare:

**1)** La Segreteria Tecnica ha il compito di promuovere un'azione periodica di monitoraggio del livello quantitativo e qualitativo dei servizi erogati dalle strutture territoriali (tipologia dei servizi offerti, profilo degli operatori, degli utenti, ecc). Da questa azione di monitoraggio il Coordinamento Nazionale, in collaborazione con i Coordinamenti Regionali, dovrà ricavare indicazioni sintetiche sulle buone pratiche rilevate nei punti di eccellenza della rete da condividere con tutta la rete Informagiovani.

**2)** La Segreteria propone semestralmente le diverse tematiche presentate dall'azione di sistema al Coordinamento Nazionale illustrando percorsi possibili per la ridefinizione dei sistemi informativi nazionali rivolti alle nuove generazioni.

Gestisce quindi i processi decisionali allocati sul web in piena collaborazione con i Coordinamenti Regionali.

**3)** In collaborazione con Anci coordina i contenuti del sito web del Coordinamento Nazionale aggiornando i diversi strumenti di comunicazione settimanalmente con i contributi portati dal Coordinamento Nazionale e dalle diverse realtà territoriali che vogliono intervenire sui nuovi spazi di comunicazione messi a disposizione.

**4)** La Segreteria Tecnica garantisce tutte le mattine (dal lunedì al venerdì) dalle 9.30 alle 12.30 un servizio di info-line dedicato agli sportelli informativi territoriali comunicando lo stato di avanzamento dei progetti e promuovendo i contenuti e i servizi che via via il Coordinamento Nazionale deciderà di istituire.

5) La segreteria tecnica coadiuva i Comuni nella progettazione, organizzazione realizzazione dei Servizi Informagiovani.

6) Inoltre, la Segreteria Tecnica promuove iniziative di informazione e comunicazione sul ruolo e la presenza nel territorio degli Informagiovani indirizzate al target di riferimento e alle organizzazioni di rappresentanza del mondo giovanile, alle reti dei servizi e ai livelli istituzionali.

## **ANCI**

Anci nell'ambito delle attività tecniche che si impegna a svolgere e dell'Azione di Sistema per la promozione di un Coordinamento Nazionale dei Servizi Informagiovani assume un duplice ruolo, occupandosi da una parte dello sviluppo delle infrastrutture tecnologiche necessarie per lo svolgimento del progetto, e curando dall'altra l'attività di affiancamento consulenziale di tipo tecnico-metodologico nella gestione dei processi operativi della Segreteria Tecnica e degli altri gruppi di lavoro.

- Per quanto attiene il primo punto, Anci si occupa della progettazione, dello sviluppo e della manutenzione del sistema informativo di supporto al progetto, curando tanto l'implementazione dei sistemi di comunicazione interna quanto lo sviluppo della piattaforma web aperta agli utenti. In tali ambiti, mette a disposizione il suo know-how relativo alla realizzazione di applicazioni web based e di sistemi informativi distribuiti.

- Per quanto attiene il secondo punto, Anci si occupa di supportare dal punto di vista tecnico-metodologico i gruppi di lavoro nella gestione dei processi di comunicazione on-line. L'azione infatti prevede non soltanto l'implementazione di tecnologie d'avanguardia, ma anche e soprattutto il supporto operativo e di metodo ai componenti del gruppo di lavoro nell'adozione delle metodologie di lavoro collaborativo in rete che vengono adottate nel corso dell'attività.



# 9\_Indicatori di qualità

## 1\_Indicatore di qualità relativo alla riconoscibilità e fruizione del servizio

SCARSO  
MEDIocre  
SUFFICIENTE  
BUONO  
OTTIMO

- *Immobile riconoscibile mediante apposita insegna*
- *Accessibilità facilitata con superamento delle barriere architettoniche*
- *Possesso della documentazione relativa all'agibilità dei locali*
- *Indicazione chiara degli orari di apertura e di chiusura del servizio ravvisabile dall'esterno*

## 2\_Indicatore di qualità relativo all'organizzazione del servizio

- *Livello di qualità relativo alla capacità di seguire la procedura di apertura e di gestione del servizio proposta dal Coordinamento Nazionale Informagiovani*
- *Stesura e applicazione del Piano di lavoro annuale*
- *Rilevazione periodica (due anni) del livello di soddisfazione dell'utenza*
- *Capacità di intercettare il target di interesse per almeno 15 ore*
- *Capacità di destinare almeno il 30% del monte ore totale del personale in attività di back office*

## 3\_Indicatore di qualità relativo alla formazione continua degli operatori

- *Adesione ad un Piano formativo nazionale*  SI  NO

SCARSO  
 MEDIOCRE  
 SUFFICIENTE  
 BUONO  
 OTTIMO

#### 4\_ Indicatore di qualità relativo alle strutture

- *Livello di adeguatezza degli spazi organizzati per rispondere efficacemente alle esigenze dell'utenza*
- *Riconoscibilità e funzionalità delle diverse Aree: accoglienza, desk informativo, auto Consultazione*
- *Presenza di uno spazio finalizzato a garantire la riservatezza del colloquio*

#### 5\_ Indicatore di qualità relativo alla professionalità e competenza del personale

- *Presenza di un coordinatore in caso di più operatori*
- *Grado di rispondenza dei progetti di collaboratori e/o volontari alle finalità del servizio*

#### 6\_ Indicatore di qualità relativo agli obiettivi

- |   | SI                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| • <i>Capacità di informare in maniera gratuita</i>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di informare in maniera aggiornata</i>                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di informare in maniera affidabile</i>                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di informare in maniera completa</i>                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di informare in maniera pluralistica</i>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di promuovere la comunicazione</i>                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di svolgere attività di informazione orientativa</i>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • <i>Capacità di coinvolgere i giovani di età compresa tra i 15 e i 30 anni</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SCARSO  
MEDIOCRE  
SUFFICIENTE  
BUONO  
OTTIMO

**7\_ Indicatore di qualità relativo agli strumenti ed alle strategie utilizzate o da utilizzare**

- *Livello di inter-operabilità con il sistema nazionale e regionale*
- *Rispetto delle procedure corrette di ricerca delle informazioni*
- *Rispetto del Piano di Classificazione delle informazioni*
- *Evidenza delle fonti di informazione*
- *Dotazione minima: bancone – telefono con segreteria e fax – pc per backoffice – accesso internet – banca dati – sito internet*

**8\_ Indicatore di qualità relativo alle sinergie e rapporti con il territorio**

- *Pianificazione e realizzazione delle attività finalizzate al coinvolgimento degli stakeholders*

## 10\_ Procedura di apertura di un servizio

*Il Coordinamento Nazionale Informagiovani auspica che l'apertura di un Servizio Informagiovani avvenga attraverso una delibera di Giunta. In caso di affidamento a privati il Coordinamento invita le Amministrazioni a tener conto nella costruzione dei bandi di gara degli Indicatori di Qualità che garantirebbero adeguati standard qualitativi realmente rispondenti ai bisogni dell'utenza.*

## 11\_ Piano di lavoro Annuale

*Il Piano di lavoro generale, realizzato su base annua, è il principale strumento di organizzazione del lavoro per il funzionamento del centro. Il piano si concretizza in progetti che coinvolgono le attività di ricerca, documentazione e comunicazione specificando:*

- Obiettivi
- Azioni da intraprendere
- Strumenti da utilizzare
- Crono programma delle attività
- Elaborazione e pubblicazione
- Promozione

## 12\_ Sistema Informativo Nazionale

*Si tratta di un sistema strutturato, composto da differenti elementi informativi, aggregati in funzione del loro contributo di conoscenza e continuamente aggiornati, studiato per assicurare coerenza e elaborazione continua delle proprie fonti.*

*Il sistema informatico è la parte di un sistema informativo che fa uso di tecnologie informatiche e di automazione.*

*All'interno di un sistema informativo sono stabilite modalità organizzative e strumenti tecnologici per lo svolgimento delle attività di gestione delle informazioni.*

*In riferimento all'Intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità Montane, sulla ripartizione del "Fondo Nazionale per le Politiche Giovanili la prima area di intervento, al punto 4. a) dell'articolo 3, risulta essere: "...realizzazione di un sistema informativo integrato per i giovani che, utilizzando anche quanto già realizzato da singole regioni, faciliti l'accesso alle iniziative comunitarie, nazionali e regionali in essere".*

*Pertanto viene demandato alle regioni la progettazione, lo sviluppo e l'organizzazione dei sistemi informativi che coadiuvano la ricerca, la catalogazione e la diffusione delle informazioni.*

*Alla Segreteria Tecnica è demandato il compito di coadiuvare la progettazione e organizzazione delle Regioni e degli enti locali nello sviluppo dei sistemi informativi territoriali rivolti alle nuove generazioni, studiando anche la possibilità di attuare protocolli di interoperabilità.*

*Riferimento dell'Accordo di Programma Quadro:*

*Intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità Montane, sulla ripartizione del "Fondo Nazionale per le Politiche Giovanili di cui all'art. 19 comma 2 del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, relativamente alla quota parte a livello regionale e locale", Intesa ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131 - Repertorio Atti n. 101/CU del 7 ottobre 2010 sottoscritta in occasione della Conferenza Unificata tenutasi in data 7 ottobre 2010.*



## Intranet Informagiovani

La Intranet Informagiovani rappresenta lo strumento rivolto agli operatori Informagiovani per dare loro supporto nel lavoro quotidiano diminuendo le distanze, geografiche o logistiche, che dividono gli sportelli italiani.

All'interno della Intranet l'operatore trova infatti uno spazio studiato per le sue esigenze con servizi e strumenti utili al confronto e all'integrazione delle esperienze.

Tutti gli iscritti alla intranet ricevono la newsletter del Coordinamento Nazionale Informagiovani.



## Servizi e strumenti della Intranet:

### Rubrica:

Un piccolo social network dedicato agli operatori Informagiovani: a disposizione tutti i riferimenti degli operatori e degli sportelli di tutta Italia, con la possibilità di gestire il proprio profilo personale e di interagire attraverso le funzionalità di messaggistica istantanea.

### Documenti della rete:

Sistema di collaborazione online per la creazione e la condivisione di documenti di utilità con piattaforma di tipo "wiki" per sviluppare documenti a distanza scrivendo il proprio contributo direttamente nel documento con funzione "cronologia" per confrontare le modifiche operate dagli altri operatori.

## **Blog:**

*Aree blog dedicate al Coordinamento Nazionale e ai Coordinamenti Regionali per commentare e condividere notizie.*

## **Forum:**

*Forum tematici divisi per aree di discussione nazionali e aree di discussione regionali.*

## **Sondaggi:**

*Sistema di votazione online per analisi sulle opinioni e sulle preferenze degli operatori della rete con possibilità di attivare sondaggi sia anonimi che pubblici, con diverse tipologie di gradimento (si/no, scala multipla, scala di gradimento).*

## **Buoni esempi:**

*Area dedicata alla messa in rete delle esperienze positive sperimentate dagli Informagiovani con procedura guidata per l'inserimento diretto delle buone prassi e della documentazione allegata.*

## **Calendario:**

*Appuntamenti, manifestazioni e incontri di rete con la possibilità di inserire gli eventi del proprio territorio.*

## **Link:**

*Contatti web di utilità per la rete divisi in categorie tematiche.*

## **Instant Messaging:**

*Grazie a questo strumento è possibile gestire i contatti e chattare direttamente con altri utenti attraverso l'utilizzo di un comune browser senza la necessità di dover installare un altro software. La "lista dei contatti" è salvata sul server, il che significa che è possibile averne accesso da praticamente ogni computer connesso ad internet.*

## **Aiuto:**

*Guida contestuale di aiuto per l'utilizzo delle funzionalità degli strumenti della intranet.*

## **Accedere alla intranet**

*L'accesso alla Intranet avviene tramite il portale [www.informagiovani.anci.it](http://www.informagiovani.anci.it) selezionando il pulsante "Accesso Intranet" e inserendo le proprie credenziali di accesso (nome utente e password).*

*Per ottenere le credenziali è necessario contattare la Segreteria Tecnica del Coordinamento Nazionale Informagiovani che provvederà ad inviare la scheda di adesione e il "Questionario di rilevazione dei punti di criticità", documenti da restituire debitamente compilati.*

# 13\_ Piano Formativo Nazionale

*Il lavoro che l'operatore di uno sportello Informagiovani è chiamato a svolgere quotidianamente non è un lavoro semplice o che chiunque possa fare lasciando spazio all'improvvisazione: il ruolo richiede, infatti, professionalità e competenza in ogni suo aspetto.*

*Per poter operare con professionalità ed efficacia nel settore dell'informazione dedicata ai giovani sono necessarie, da un lato, doti personali, innate o meno, che ogni operatore può sviluppare personalmente, dall'altro, specifiche conoscenze e competenze frutto di un percorso formativo specifico e dedicato.*

*Il modello formativo che si vuole proporre trae origine e supporto da quanto appreso e stabilito in occasione del primo "YIntro – Stepping into Youth Information", corso di formazione dedicato agli operatori Informagiovani organizzato da Eryica - European Youth Information and Counselling Agency, e tenutosi presso l'Hotel "Poseidonia" di Cipro dal 28 aprile al 2 maggio 2010. Il corso, che ha visto la partecipazione di numerosi operatori provenienti da diversi paesi dell'Unione Europea, è stato progettato per **fornire gli strumenti di base necessari agli operatori Informagiovani con poca o nessuna esperienza nel progettare e offrire un servizio informativo di qualità rivolto ai giovani**. Durante il corso sono state sviluppate principalmente quattro aree di lavoro: il contesto ed i principi sui quali si basa l'informazione giovanile (termini chiave e strutture), l'informazione per i giovani nella pratica quotidiana (i bisogni informativi dei giovani, la ricerca, la qualità, l'organizzazione e la creazione delle informazioni, come fornire le informazioni ai giovani), l'arte di lavorare con i giovani (forme di intervento, caratteristiche, attitudini e valori), lo sviluppo continuo delle informazioni (monitoraggio, networking e promozione). Al termine del corso è stato consegnato ai partecipanti il kit informativo "Youth Information Starter Kit" e rilasciato un certificato, ottenuto dai nostri referenti nazionali, con il quale Eryica attesta il superamento del corso.*

*Il kit informativo vuole quindi rappresentare uno strumento in grado di sostenere l'operatore nelle diverse fasi, in particolar modo quelle introduttive, che il lavoro quotidiano richiede all'interno di uno sportello informativo al fine di garantire un servizio informativo efficace e di qualità dedicato al target di riferimento.*

*Sulla scorta di quanto appreso e stabilito, è possibile quindi proporre un modello formativo dedicato all'operatore Informagiovani che vada ad analizzare e proporre soluzioni inerenti le diverse problematiche che il lavoro di un operatore comporta quali, ad esempio, capire i bisogni e le motivazioni che spingono i giovani a rivolgersi ad uno sportello Informagiovani, stabilire le caratteristiche fondanti di un servizio informativo, come dare vita e gestire un servizio di informazione giovanile, quali strutture possono supportare l'attività di un Informagiovani a livello nazionale ed europeo, quali sono i principali documenti di riferimento nel campo delle politiche giovanili.*

## SEZIONE\_1

### 1.A\_ I termini chiave del lavoro dell'operatore Informagiovani

*Che cos'è l'Informagiovani? Secondo la definizione riportata nella prima edizione della "Guida Informagiovani" redatta dalla Segreteria Tecnica del Coordinamento Nazionale Informagiovani, 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 socio culturale delle nuove generazioni".*

*L'Informagiovani rappresenta quindi una forma specializzata di lavoro con i giovani. I primi centri di informazione giovanile sono stati fondati alla fine degli anni '60 in Europa Occidentale, seguendo alcuni dei significativi cambiamenti che caratterizzarono le società moderne di quegli anni. Essi rappresentarono una risposta alla richiesta da parte dei giovani di avere un servizio in grado di fornire risposte affidabili ed accurate sui temi di loro interesse in un'atmosfera e in un ambiente informale ed amichevole.*

*Da quel momento, l'Informagiovani si è sviluppato rapidamente in Europa ed è diventato un punto di riferimento per i giovani in molti Paesi, coinvolgendo un'ampia varietà di forme di intervento e servizi a loro dedicati. Le modalità con le quali l'Informagiovani opera nei vari paesi dell'Unione Europea dipendono in larga parte dalla legislazione riguardante i giovani, dal ruolo complessivo svolto dal lavoro giovanile e dalle altre strutture a disposizione dei giovani che vi lavorano. Tuttavia, i compiti e i principi fondamentali rimangono gli stessi per tutti i centri e i servizi di informazione giovanile.*

*L'Informagiovani generalista si occupa quindi di tutti i temi che interessano ai giovani. Normalmente, le aree tematiche includono:*

- Istruzione*
- Lavoro e carriera*
- Tempo libero, sport, e attività culturali*
- Legislazione riguardante i giovani*
- Alloggio*
- Sicurezza economica*
- Salute*
- Strutture e servizi a disposizione dei giovani nelle zone locali*
- Viaggi e Vacanze*
- Volontariato e opportunità a livello Europeo e Internazionale*

*Questo non vuole essere un elenco esaustivo e può variare da centro a centro, a seconda dei servizi che sono già a disposizione dei giovani nelle zone di interesse. L'obiettivo principale rimane quello di individuare quali siano i reali bisogni informativi del target di riferimento, trovare tutte le informazioni di cui necessitano i giovani e darne un'efficace visione di insieme.*

*Il compito fondamentale dei centri e servizi di informazione giovanile è quello di dare risposte affidabili e sempre aggiornate su una vasta gamma di temi in modo personalizzato e facilmente comprensibile, senza previo appuntamento. I giovani tendono a reagire ogni qualvolta insorga un'esigenza e gli appuntamenti renderebbero più difficile la consultazione dei servizi informativi. Gli utenti che contattano l'Informagiovani devono sapere, già dopo il*

*primo contatto, quale sarà il loro prossimo passo. Per essere in grado di soddisfare il loro scopo principale quindi, i centri e i servizi di informazione giovanile devono rispondere a diversi requisiti:*

### ***\_\_Ricerca e documentazione***

*Alla base di un servizio di informazione di qualità vi è un insieme di informazioni affidabili e di documentazione che permetta al personale di rispondere velocemente alle esigenze e alle richieste presentate dai giovani che contattano un centro o un servizio di informazione giovanile. Ricerca e documentazione sono quindi fondamentali e consistono nel:*

- ricercare e selezionare informazioni inerenti una vasta gamma di argomenti che siano di interesse per i giovani;*
- organizzare e mantenere uno stretto contatto con tutti i tipi di servizi riguardanti i giovani;*
- organizzare, classificare e catalogare le informazioni (siano esse online o meno) in modo che siano velocemente accessibili agli operatori ed agli utenti;*
- aggiornare la documentazione e le informazioni disponibili con regolarità;*
- assicurare una pluralità di risorse e indicare ai giovani le diverse possibilità che hanno a disposizione.*

### ***\_\_Progettazione e divulgazione delle informazioni***

*Per quanto accurate e aggiornate si presentino, le informazioni selezionate possono non essere facilmente comprese dai giovani così come vengono presentate dalla fonte. Un altro compito dei servizi e centri di informazione giovanile è quindi progettare le informazioni in modo che rispecchino le esigenze del gruppo di riferimento cui sono rivolte. Si rende quindi necessario:*

- “tradurre” i testi in una lingua che possa essere facilmente compresa;*
- mantenere le informazioni chiare ed offrire diversi livelli di lettura per coloro che vogliono soltanto avere una visione iniziale dell’argomento e coloro invece a cui interessa approfondire un tema specifico;*
- organizzare le informazioni disponibili in modo da renderle facilmente accessibili e riflettere chiaramente i criteri di selezione applicati;*
- creare strumenti di divulgazione di informazioni (volantini, depliant, servizi online...) che attirino i giovani per linguaggio, disegno e formato;*
- produrre materiale che attiri l’attenzione e incoraggi i giovani a sviluppare un interesse per certi argomenti;*
- progettare materiale per quei giovani che manifestano disinteresse o difficoltà di lettura, ad esempio, storie digitali, video, cartoline, fumetti, giochi, ecc...*
- organizzare serate ed eventi di divulgazione in cui esperti e/o giovani con una certa esperienza esponano tematiche particolari;*
- organizzare e mantenere una rete con altri servizi, come il lavoro giovanile e le scuole grazie ai quali sia possibile divulgare materiali e informazioni che raggiungano quei giovani che probabilmente non contatterebbero un centro o servizio di informazione giovanile di loro iniziativa.*

## Creazione di un'atmosfera accogliente

Uno degli aspetti principali del lavoro di un centro Informagiovani è quello di essere normalmente contattati da giovani che si presentano singolarmente e di loro spontanea iniziativa, senza avere di conseguenza la possibilità di occuparsi di loro con regolarità guadagnandosi gradualmente la loro fiducia. Nel corso del primo contatto con i centri o servizi di informazione giovanile diventa quindi fondamentale:

- creare un'atmosfera amichevole, informale ed accogliente (sia online che non);
- assicurarsi che i giovani abbiano spazio per "guardarsi attorno" se prima desiderano esplorare da soli l'ambiente;
- accogliere i giovani che entrano nei centri senza forzarli a presentare subito le loro richieste;
- fare in modo che risulti chiara e visibile la presenza dell'operatore, ossia qualcuno disponibile e desideroso di ascoltarli (sia on line che non), per esempio, facendo in modo che ci sia sempre qualcuno al front office oppure offrendo la possibilità di un contatto chiaro e facilmente visibile nei siti web;
- utilizzare servizi "divertenti" quali l'accesso a internet, la vendita di biglietti e così via in modo che i giovani siano attratti ad entrare;
- chiarire che l'interazione personale sta alla base del servizio offerto ma che, se lo desiderano, i giovani possono porre le loro domande anche attraverso altri mezzi di comunicazione quali telefono, email, skype, msn...

## Informazione, orientamento e indirizzamento

I giovani che entrano in un centro o servizio di informazione giovanile possono presentare una richiesta specifica alla quale rispondere immediatamente oppure possono avere esigenze più complesse; a volte possono non sapere loro stessi quello di cui hanno bisogno esattamente. Gli operatori Informagiovani devono quindi essere professionisti preparati in grado di fornire ai giovani gli strumenti necessari per prendere da soli le loro decisioni. Un operatore Informagiovani è chiamato quindi a:

- mostrare interesse e prendere seriamente i giovani e le loro richieste;
- cercare di scoprire attraverso un attento ascolto quali siano le loro esigenze e richieste;
- una volta compreso che il giovane sta chiaramente nascondendo una questione molto complessa dietro alla sua domanda, è bene rispondere alla sua prima richiesta dandogli così il tempo di rilassarsi e di aver fiducia nel suo interlocutore;
- ascoltare l'utente durante la conversazione per scoprire la richiesta che sta dietro alla sua domanda;
- fornire le informazioni richieste in modo chiaro e comprensibile, adatto alle esigenze della persona;
- assicurarsi che il giovane comprenda le informazioni che gli vengono date;
- aiutare il giovane a valutare le diverse opzioni, lasciando a lui o a lei la scelta;
- quando le richieste del giovane richiedono un servizio o un'istituzione più specializzati, è consigliabile indirizzarlo all'organizzazione competente nel modo più accurato possibile;
- quando si indirizza il giovane verso un altro servizio, è opportuno spiegargli che cosa si dovrà aspettare, che cosa gli verrà chiesto in modo da ridurre i suoi dubbi e le sue incertezze, per quanto sia possibile;
- suggerire di tornare a valutare altre possibilità se le cose non vanno come sperato nell'organizzazione verso cui l'operatore ha indirizzato l'utente.

## Consulenza

Molti centri e servizi di informazione giovanile offrono anche il servizio di consulenza.

Questo servizio spesso dipende dalle esigenze locali e dalle altre strutture già presenti nella zona e può assumere forme diverse.

Qualsiasi forma esso assuma, è essenziale che il centro di informazione giovanile rispetti l'anonimato e la riservatezza del giovane che vi si rivolge e operi esclusivamente con personale professionalmente preparato. Per offrire un servizio di consulenza adeguato è opportuno:

- formare parte o tutto il personale nella consulenza in modo che il servizio sia offerto con regolarità;
- fare in modo che il personale si specializzi su alcuni temi (per esempio problemi economici, programmi Europei, aiuto nella ricerca di lavoro, ...) per includere questa consulenza nei servizi forniti;
- cercare di cooperare con le istituzioni specializzate e indirizzare i giovani verso questi partner;
- dedicare regolarmente o in particolari periodi uno spazio nel centro di informazione giovanile, o sul sito internet, agli esperti di altri settori (es. consulenza legale, salute, ...);
- prevedere una linea telefonica diretta e/o chat con gli esperti in particolari periodi;
- offrire consulenza on-line su temi generali o specifici, assicurandosi che il personale sia formato per questa forma di supporto specifica e che ci sia una rete di collaboratori competenti nel settore d'interesse che possano essere consultati.

## Diffusione oltre i confini

Negli ultimi anni l'importanza del lavoro di divulgazione è aumentato. I centri e i servizi di informazione giovanile hanno la chiara esigenza non solo di fornire informazioni in una singola, determinata località, ma anche di trasmettere queste informazioni nell'ambiente di appartenenza dei giovani. Questo può avvenire in diversi modi:

- presenziando a fiere, attività di zona, festival e altri eventi con uno stand informativo, spesso combinato ad attività interattive come quiz, giochi o workshop;
- mobilitando unità quali bus informativi, parcheggiati fuori dalle scuole o dai centri giovanili;
- organizzando workshop informativi su temi specifici spiegando che cosa offre l'Informagiovani nelle scuole, nei club giovanili e in altri luoghi d'interesse;
- organizzando fiere ed eventi informativi in luoghi pubblici, invitando personale competente e partner che presentino i loro servizi;
- cercando di cooperare con le strutture di lavoro giovanile;
- progettando materiale informativo rivolto a coloro che lo possono divulgare nel loro gruppo oppure al singolo giovane;
- coinvolgendo alcuni fornitori di informazione giovanile che rendano disponibili i loro servizi online su social network quali facebook, netlog o network nazionali o locali.

## Partecipazione

La partecipazione dei giovani in tutte le fasi di lavoro dell'Informagiovani sta diventando sempre più importante e rappresenta un principio fondamentale. I giovani devono quindi essere coinvolti in tutti i processi ma è importante che la responsabilità per la qualità del prodotto finito rimanga nelle mani di operatori preparati del centro Informagiovani e che sia i giovani che i responsabili siano coscienti dei loro rispettivi ruoli, delle loro responsabilità e dei loro limiti.

I giovani devono ricevere formazione e consigli su tutti i compiti che gli vengono assegnati

e richiesti. Questo perché non solo si deve garantire l'accuratezza delle informazioni ma anche il diritto e la necessità di operare in una struttura definita. La partecipazione giovanile nelle attività dell'Informagiovani può assumere diverse forme e verificarsi a tutti i livelli:

- coinvolgendo i giovani nello scoprire le esigenze dei loro coetanei, per esempio lasciandoli progettare e condurre colloqui;
- lasciando che siano i giovani stessi a creare i contenuti, scrivendo testi riguardanti temi di loro interesse o tenendo dei blog sul sito web dell'Informagiovani;
- preparando i giovani a fornire informazioni e consigli ai loro amici e coetanei, per esempio al telefono o nella vita di tutti i giorni;
- preparando i giovani a dare informazioni su temi specifici ai loro amici e coetanei, a scuola o durante i workshop;
- coinvolgendo i giovani che hanno avuto esperienza di una particolare tematica (per esempio estero, lavoro, ...) in eventi informativi e lasciandoli condividere la loro esperienza con altri giovani interessati;
- coinvolgendo i giovani nella progettazione e strutturazione di un nuovo centro o servizio di informazione giovanile;
- aiutando i giovani a sviluppare i loro canali di informazione;
- dotando il centro di uno spazio per le iniziative e i progetti propri dei giovani e aiutandoli con informazioni e consigli, per esempio su possibili finanziamenti o risorse per le loro idee;
- organizzando attività di gruppo, raccogliendo i punti di vista di altri giovani su un particolare argomento attraverso dei video.

Quelle appena citate rappresentano le modalità con le quali viene divulgata l'informazione giovanile ai ragazzi. La varietà di servizi che offre l'Informagiovani dipende, in realtà, da molti fattori come le esigenze locali, le risorse disponibili, gli altri servizi e le strutture per i giovani già presenti nella zona d'interesse, le idee, le capacità, le intuizioni del personale coinvolto, così come le richieste e l'aiuto delle strutture politiche e finanziarie.

## **SERVIZI supplementari**

Alcuni centri o servizi decidono addirittura di offrire servizi supplementari. Questo può accadere per soddisfare il desiderio di attirare l'attenzione dei giovani, per una mancanza individuata nei servizi a disposizione dei giovani nella regione d'interesse o semplicemente per la sensazione che questi servizi supplementari possano migliorare la qualità della vita dei giovani che li utilizzano.

Esempi di altri servizi offerti dai centri di informazione giovanile in Europa includono:

- vendita di biglietti per concerti e/o altri eventi della zona;
- distribuzione di Tessere della Gioventù a livello nazionale e/o europeo o carte sconto per i giovani che forniscono ai possessori servizi e informazioni;
- promozione di informazioni specializzate sulle opportunità a disposizione dei giovani e dei lavoratori in qualità di collaboratori locali di EURODESK;
- informazione di singoli, gruppi e giovani lavoratori interessati alle modalità di accesso al programma di Servizio di Volontariato Europeo, agendo come punto di contatto locale o regionale per i giovani nel programma Gioventù in Azione;
- gestione di un servizio speciale per i giovani viaggiatori indipendenti e i saccopelisti regolari o stagionali, venendo incontro alle loro esigenze, distribuendo ai giovani depliant informativi sulla città, aiutandoli a trovare un alloggio economico, fornendo loro un deposito bagagli e offrendo informazioni in lingue diverse;

- offerta di servizi dedicati alla salute, in collaborazione con i servizi competenti;
- aiuto nella ricerca di lavoro, non solo fornendo informazioni ma anche organizzando fiere di lavoro estive dove i giovani possano entrare in contatto direttamente con potenziali datori di lavoro o indirizzando attentamente il giovane al lavoro.

*Non ci sono regole precise sui servizi supplementari che possono essere offerti da un centro di informazione giovanile, purché si riesca a rispondere efficacemente alle esigenze del gruppo di riferimento e tutti i servizi complementari citati seguano i principi della Carta europea dell'informazione per la gioventù.*

*E' quindi possibile individuare i seguenti termini chiave caratterizzanti l'attività di un centro di informazione giovanile:*

### **1. Informagiovani generalista**

*Sulla base di un approccio incentrato sull'utente, le informazioni fornite ricoprono tutti gli argomenti di interesse per i giovani. Si tratta di rispondere alle esigenze dei giovani in un modo tale che permetta loro di avere il maggior numero di scelte possibili e di rispettare il loro anonimato e la loro autonomia.*

### **2. Servizi Informagiovani specializzati**

*Servizi che offrono informazioni specializzate e specifiche per i giovani come, ad esempio, alloggi di sostegno, consulenza sul lavoro, ecc...*

### **3. Centro Informagiovani**

*Area riservata all'offerta di informazioni rilevanti per i giovani e coloro che lavorano con loro. Le informazioni si basano sulle esigenze dei giovani.*

### **4. Informare**

*Fornire le informazioni richieste senza raccomandazioni riguardo al loro uso, valutando l'appropriatezza delle informazioni e del servizio fornito.*

### **5. Consulenza**

*Aiutare i giovani a far fronte alle situazioni più complesse fornendo loro informazioni rilevanti che consentano una decisione consapevole e ponderata.*

### **6. Orientamento**

*Offrire ai giovani l'opportunità di esplorare e chiarire le questioni di loro interesse all'interno di una relazione ben definita consulente-utente. Dare quindi al giovane l'opportunità di valutare autonomamente le opportunità di cambiamento.*

### **7. Patrocinio**

*Negoziazione, mediazione o rappresentanza di un'altra persona.*

### **8. Segnalazione**

*Fornire una porzione di informazione che consenta ai giovani di essere indirizzati al servizio di cui hanno bisogno, senza alcuna altra assistenza.*

### **9. Networking**

*Un sistema di supporto alla condivisione di informazioni e servizi tra soggetti e organizzazioni con interessi comuni.*

### **10. Collaborazione esterna**

*Collaborazione che comprende un terzo soggetto (interno o esterno al Centro Informagiovani).*

### **11. Partecipazione giovanile**

*La partecipazione dei giovani alle diverse fasi di lavoro di un servizio informativo rivolto a loro stessi, a livello locale regionale, nazionale e internazionale. Il processo decisionale prende in considerazione aspetti quali la raccolta di informazioni, nonché la fornitura di informazioni e consulenza.*

### **12. Attività di sensibilizzazione**

*Organizzazione di diverse metodologie per attirare l'attenzione e l'interesse del target verso i servizi di informazione al di fuori del centro Informagiovani, ossia nei luoghi dove i giovani vivono quotidianamente.*

### **13. Carta Europea dell'informazione per la gioventù**

*Elenco dei principi che costituiscono le linee guida, gli standard minimi e i criteri di qualità con i quali creare, progettare e valutare i servizi informativi dedicati ai giovani.*

### **14. Lavorare "alla pari"**

*Una forma di partecipazione dei giovani che permette loro di esprimere, condividere e sviluppare il proprio talento, le competenze e la conoscenza condivisa. I giovani vengono per lo più organizzati in un gruppo condotto in modo informale.*

### **15. Informazione dei giovani on-line**

*Internet è una potente fonte di informazione e comunicazione, così come, allo stesso modo, costituisce parte integrante del contesto sociale dei giovani. Fornire on-line un'informazione generalista, consulenza e orientamento sono i nuovi compiti dell'operatore Informagiovani, complementari al tradizionale lavoro di informazione dedicato ai giovani.*

### **16. Social Media - Web 2.0**

*I social media rappresentano un insieme di tecnologie e di canali mirati di formazione che consentono a comunità potenzialmente enormi di interpretare produttivamente qualsiasi forma di informazione. Le tecnologie dei social media, come i social network, wiki e blog, consentono una collaborazione ed un supporto su una scala molto più ampia, promuovendo le potenzialità del collettivo in forme prima non realizzabili.*

### **17. Identità virtuali**

*L'identità virtuale è la propria personale rappresentazione su internet; può essere reale o di fantasia. Attualmente è possibile costruire la propria identità in rete con diversi elementi quali foto, indirizzo e-mail, nickname, profili ed altri strumenti.*

## **1.B\_ Strutture**

Le attività ed i compiti che un operatore Informagiovani è chiamato a svolgere quotidianamente possono comprendere settori e temi di interesse specifici, molto diversi tra di loro. Per questo motivo, in una logica di sistema, è di fondamentale importanza che chi è chiamato a rispondere alle esigenze informative dei giovani conosca quali strutture supportano il lavoro degli operatori Informagiovani a livello europeo e nazionale, a partire dagli strumenti messi a disposizione dal Consiglio d'Europa fino ad arrivare al Coordinamento Nazionale Informagiovani, punto di riferimento dei 1.200 sportelli Informagiovani presenti in Italia.

### **Il Consiglio d'Europa e il Centro di Conoscenza Europeo per le Politiche Giovanili**

<http://www.youth-partnership.net>

Sviluppato attraverso il partenariato tra il Consiglio d'Europa e la Commissione Europea nell'ambito delle politiche giovanili, il centro di conoscenza virtuale mira ad essere un facile punto di accesso di informazioni e conoscenza riguardanti la situazione dei giovani in Europa. Esso offre informazioni su argomenti importanti per i giovani in Europa ed è rivolto alle politiche giovanili europee così come agli Informagiovani del Paese, fornendo una panoramica della situazione che riguarda diversi temi nei Paesi europei. Inoltre, è possibile ricercare le informazioni in due database: uno comprendente le norme del settore del lavoro giovanile e dello sviluppo delle politiche giovanili, l'altro comprendente informazioni utili per l'individuazione di personale competente nei campi d'interesse giovanile.

E' infine disponibile una biblioteca con numerosi documenti ed altre pubblicazioni relative ai giovani.

### **EYF Fondazione dei Giovani Europei**

<http://www.eyf.coe.int/fej/>

La Fondazione dei Giovani Europei (EYF) venne fondata nel 1972 con lo scopo di fornire un sostegno finanziario alle attività dei giovani europei che promuovessero la pace, la comprensione e la collaborazione in uno spirito di rispetto dei valori fondamentali del Consiglio d'Europa come i diritti umani, la democrazia, la tolleranza e la solidarietà.

Le attività finanziate dalla fondazione sono divise in quattro categorie:

- incontri internazionali dei giovani;
- attività giovanili all'infuori degli incontri;
- amministrazione delle organizzazioni giovanili non governative e reti di contatti;
- progetti pilota.

All'interno del sito internet della Fondazione dei Giovani Europei è possibile reperire informazioni dettagliate sui criteri di selezione dei soggetti idonei alla presentazione delle domande di finanziamento, sui diritti dei richiedenti e sulle scadenze delle diverse iniziative.

### **Fondo di Solidarietà della Mobilità Giovanile**

[http://www.eyf.coe.int/fsmj/portal/media-type/html/user/anon/page/FSMJ\\_presentation](http://www.eyf.coe.int/fsmj/portal/media-type/html/user/anon/page/FSMJ_presentation)

Un'altra fonte di finanziamento è costituita dal Fondo di Solidarietà della Mobilità Giovanile. Il fondo è stato istituito in collaborazione con l'Unione Internazionale delle Ferrovie ed intende sostenere la mobilità internazionale dei giovani con minori possibilità. Può essere utilizzato per coprire i viaggi ferroviari di giovani che partono da situazioni svantaggiate e/o da zone economicamente sottosviluppate e che desiderano frequentare corsi di istruzione internazionali.

## **Il Consiglio d'Europa e le opportunità formative**

[http://www.coe.int/t/dg4/youth/default\\_en.asp](http://www.coe.int/t/dg4/youth/default_en.asp)

In aggiunta al loro programma di formazione, i centri di informazione giovanile hanno la possibilità di portare avanti un programma annuale di studio ed altre attività in collaborazione con strutture governative e non governative. A tale proposito, per quanto riguarda la formazione all'interno del settore giovanile, il Consiglio di Amministrazione dei Giovani e lo Sport del Consiglio d'Europa (DYS) offre una vasta gamma di opportunità in merito. I corsi di formazione comprendono temi quali il lavoro all'interno di strutture giovanili internazionali, la cittadinanza europea, la formazione dei giovani, i diritti umani all'istruzione e alla partecipazione giovanile; si tratta di corsi interculturali, tenuti anche in Arabo, Russo e Turco. Il settore giovanile del sito web del Consiglio d'Europa comprende anche documenti inerenti la qualità nell'istruzione e nella formazione non formale e la possibilità di entrare in contatto con un gruppo di formatori del Consiglio di Amministrazione dei Giovani e lo Sport del Consiglio d'Europa. Per avere maggiori informazioni ed essere costantemente aggiornati sulle ultime opportunità formative è possibile visitare il sito internet del Consiglio d'Europa all'interno della sezione dedicata "Educazione e Formazione".

## **L'Unione Europea**

Nel 2001 la Commissione Europea adottò il Libro Bianco sulla Gioventù chiamato "Un Nuovo Impulso per la Gioventù europea", in cui l'Informagiovani venne identificato come una delle quattro priorità assieme alla partecipazione, il volontariato e la conoscenza dei giovani. Da quel momento gli stati membri hanno stabilito di cooperare in queste aree attraverso un metodo aperto di coordinamento. Il Libro Bianco considera l'Informagiovani strettamente connesso alla partecipazione dei giovani nella società e considera punti cruciali il facile accesso alle informazioni, la qualità delle informazioni fornite e il coinvolgimento dei giovani nella produzione di informazioni. Anche se le politiche giovanili in Europa sono cresciute considerevolmente dal 2001 e l'Unione Europea sta attualmente predisponendo una nuova struttura per la collaborazione nelle politiche giovanili in Europa, il Libro Bianco rimane un punto di riferimento nel campo dell'informazione dedicata ai giovani del territorio europeo, e i bisogni e le idee espresse in esso rimangono valide tutt'oggi.

## **Il portale europeo dei giovani**

<http://europa.eu/youth>

Il portale europeo dei giovani venne avviato dalla Commissione Europea nel 2004 per fornire una panoramica di informazioni specializzate d'interesse per i giovani cittadini europei. E' un portale di informazioni multilingue riguardante i temi dello studio, del lavoro, del volontariato e degli scambi, dei diritti, delle informazioni sull'Europa, dei portali per giovani, della cittadinanza attiva e dei viaggi nel territorio europeo.

Le informazioni vengono fornite attraverso link selezionati con brevi descrizioni a livello europeo per tutti gli stati membri dell'UE, compresi gli stati extraeuropei della Norvegia, del Liechtenstein e della Turchia. Il portale europeo dei giovani comprende un forum di discussione e sondaggi regolari. Il contenuto è aggiornato e corretto con regolarità dalla rete dell'EURODESK.

## **Il programma "Gioventù in Azione"**

Il programma "Gioventù in Azione" offre molte possibilità di finanziamento all'interno del settore delle politiche giovanili in Europa. Di particolare interesse per l'Informagiovani sono le linee di azione che comprendono misure di sostegno ai giovani lavoratori o organizzazioni

e iniziative giovanili, così come quelle rivolte a sostenere le collaborazioni nelle politiche giovanili a livello europeo. Tuttavia, tutte le altre azioni che spaziano dagli scambi giovanili alle iniziative giovanili fino al Servizio di Volontariato Europeo possono essere comprese nelle attività portate avanti dai centri e servizi di informazione giovanile. Per avere maggiori informazioni in merito all'agenzia nazionale di riferimento è possibile consultare il sito <http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action.programme>.

Poiché il lavoro di un Informagiovani comprende una vasta gamma di temi, dalle attività culturali per giovani alle iniziative riguardanti la disoccupazione giovanile e l'inserimento sociale, è sempre possibile trovare altre opportunità di finanziamento in svariati programmi europei. E' possibile reperire opportunità di finanziamento in un Paese che ha diritto a questi programmi o in un Paese che ne ha goduto in precedenza. E' infine possibile trovare dei partner all'interno o all'esterno dell'Unione Europea per fondi che mirano alla collaborazione con i Paesi vicini o altri Paesi.

In tal senso, il database EURODESK può fornire una panoramica iniziale dei diversi programmi di finanziamento e delle opportunità disponibili in Europa nel settore giovanile, formazione ed istruzione. Per accedere al portale e ricercare le opportunità di finanziamento disponibili è possibile visitare il sito <http://www.eurodesk.it/programmi-europei>.

## **L'Unione Europea e le opportunità formative, i centri di ricerca SALTO**

<http://www.salto-youth.net>

I centri di Ricerca SALTO offrono una vasta gamma di servizi nell'ambito della formazione nel campo giovanile in Europa, comprendendo un calendario di opportunità di Formazione in ambito Europeo, un database che elenca i formatori che hanno esperienza nei diversi argomenti e una cartella contenente i metodi formativi, le informazioni sull'ambiente e il materiale di formazione.

## **Eryica**

<http://www.eryica.org>

ERYICA, l'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani, fu fondata nel 1986 quando i bisogni di collaborazione e di scambi a livello europeo erano diventati molto evidenti. Da allora, l'agenzia ha avuto uno sviluppo significativo ed è ora un'organizzazione chiave per l'informazione e la consulenza giovanile generalista rappresentando soprattutto gli enti di collaborazione nazionale di tutta Europa. Nel 2009 ERYICA ha raccolto 25 membri, 5 affiliati e 3 organizzazioni di cooperazione. Eryica cerca di chiarire il ruolo dell'Informagiovani e supportare il lavoro dei professionisti impegnati nel settore dell'informazione dedicata ai giovani in Europa attraverso una serie di attività e di servizi per i suoi membri. Eryica ha da sempre dato grande importanza allo sviluppo di principi professionali e documenti supplementari che potessero supportare da un lato la nascita e la crescita di un centro Informagiovani e, dall'altro, il lavoro degli operatori. Per questo, oltre a documenti quali la "Carta Europea dell'informazione", gli "Indicatori per una politica nazionale di informazione giovanile", i "Principi per l'informazione giovanile online", sono stati redatti e messi a disposizione della rete europea diversi documenti sul contesto così come i rapporti del colloquio sul "Futuro dell'Informagiovani in Europa". Allo stesso modo Eryica offre sostegno e competenza per lo sviluppo di standard e criteri nazionali dedicati agli Informagiovani, favorendo lo scambio di metodi, buone pratiche ed esperienze. L'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani organizza inoltre seminari, visite studio e gruppi di lavoro incoraggiando la collaborazione bilaterale e stabilendo contatti tra i diversi partner. Settimanalmente Eryica diffonde alla propria rete una newsletter inerente

le ultime attività e gli aggiornamenti reperibili anche sul sito web dell'agenzia contenente notizie a tutti i livelli.

Eryica riconosce l'importanza di percorsi formativi di qualità rivolti agli operatori Informagiovani. A tale scopo infatti l'agenzia si è occupata dello sviluppo del corso di formazione "YIntro – stepping into youth information" dedicato ai principianti del settore, assegnando alla conclusione del corso un certificato a coloro i quali avessero ottenuto buoni risultati. Inoltre Eryica organizza corsi europei destinati alla "Formazione di formatori" sul metodo introduttivo, sostiene la formazione nazionale e regionale attraverso materiale e formatori con esperienza, sviluppa infine corsi e materiali di formazione supplementari. Tra i progetti e le iniziative intraprese congiuntamente ad altri paesi e partner in ambito europeo è possibile citare:

- "Infomobil": un sito web di informazioni per i giovani che vogliono viaggiare o trascorrere un periodo in un altro paese europeo, in grado di fornire le prime informazioni riguardo, per esempio, l'alloggio, il viaggio, i luoghi di incontro giovanili, le cose da fare, ecc... fornite direttamente dalle strutture Informagiovani e coordinate e sostenute da Eryica;
- Giornata Europea dell'informagiovani: il 17 aprile 1986 è la data della fondazione di Eryica e dal 2008 i servizi e i centri d'informazione giovanile celebrano ogni anno questa giornata;
- "Meet the Street": un progetto di consultazione europeo intrapreso da Eryica nel 2008 e 2009 per capire che cos'è importante nelle vite dei giovani europei attraverso la realizzazione di interviste tra coetanei;
- Richiesta di fondi per ulteriori sviluppi degli Informagiovani in Europa a livello centralizzato come, per esempio, all'interno del programma "Gioventù in Azione".

Eryica si impegna infine nella promozione dell'Informagiovani a livello europeo attraverso: la discussione e la collaborazione con il Consiglio d'Europa grazie alla quale è stato possibile siglare l'accordo tra il Consiglio d'Europa ed Eryica, la discussione e la collaborazione con la Commissione Europea, la discussione, la collaborazione e lo sviluppo di progetti e la stipulazione di dichiarazioni comuni che riguardino l'Informagiovani come parte integrante della collaborazione tra le altre reti di contatti (come, ad esempio, EUROSDESK), infine, la presentazione dell'Informagiovani e dei suoi vantaggi in eventi nazionali, conferenze e incontri con rappresentanti politici a tutti i livelli su richiesta dei rispettivi membri.

## **EURODESK**

<http://www.eurodesk.eu>

Eurodesk è una rete di contatti specializzata nel fornire informazioni sulle opportunità a disposizione dei giovani ed è sostenuta dalla Commissione Europea attraverso il programma "Gioventù in Azione". Le informazioni fornite da Eurodesk comprendono opportunità di finanziamento per progetti di, con e per i giovani, informazioni riguardo opportunità individuali quali lo studio, il lavoro, il volontariato e l'alloggio in un altro paese europeo e appoggiano il dialogo strutturato tra l'Unione Europea e i suoi giovani cittadini. Eurodesk, inoltre, produce e aggiorna le informazioni disponibili sul Portale Europeo dei Giovani.

In molti paesi Eurodesk collabora da vicino con le strutture di informazione giovanile. Eurodesk può essere considerata sia una fonte preziosa di informazioni in termini di ricerca di database per possibili finanziamenti di progetti, sia un partner per la cooperazione. Il livello di collaborazione varia da paese a paese e spazia da scambi individuali di informazioni all'organizzazione di eventi, alla pubblicazione di materiali, sino ai centri di informazione giovanile divenuti punti di contatto locali di Eurodesk. Per avere maggiori informazioni è possibile contattare l'Ufficio Europeo di

EURODESK oppure il proprio partner nazionale attraverso il sito web di EURODESK.

## **EYCA**

<http://www.eyca.org>

*Eyca è l'associazione della "Carta Europea per i Giovani" a cui aderiscono 62 organizzazioni di Carta Giovani in 41 paesi europei. Il principale obiettivo di Eyca è quello di incoraggiare la mobilità giovanile in Europa e fornire le informazioni per i giovani del territorio europeo emettendo la Carta Giovani e tenendo costantemente aggiornati tutti i giovani tesserati sui vari argomenti di interesse.*

*In alcuni paesi europei, l'Informagiovani e la Carta Giovani sono strettamente collegati tra loro essendo trasmessi dalle stesse organizzazioni; in altri paesi sono invece trasmessi da due o più organizzazioni. Tuttavia la collaborazione con il sistema della Carta Giovani è sempre un tema molto importante per gli Informagiovani del territorio europeo. La collaborazione a livello locale, regionale e nazionale può spaziare enormemente, variando da campagne e prodotti di informazione comuni alla consegna della Carta nei centri di informazione giovanile consigliando i giovani riguardo ai vantaggi che la carta offre. Per avere maggiori informazioni è possibile contattare l'ufficio di EYCA e i membri nazionali nel proprio paese attraverso il sito internet dell'associazione.*

## **Forum Europeo dei Giovani**

<http://www.youthforum.org>

*Il Forum Europeo dei Giovani (YFI), rappresentato da 99 consigli nazionali e organizzazioni giovanili internazionali da tutta Europa, costituisce una linea guida indipendente e democratica dedicata ai giovani. Il Forum è impegnato in molti progetti e discussioni a livello politico riguardanti la vita dei giovani in Europa e cerca di assicurare che le loro opinioni circa i temi ed i settori di loro interesse siano ascoltate. Il forum rappresenta quindi un importante partner per l'Informagiovani sia in termini di collaborazione pratica che di obiettivi strategici comuni.*

## **SEZIONE\_2**

### **2.A\_ Quali sono i bisogni informativi dei giovani?**

*L'articolo 4 della "Carta Europea dell'informazione per la gioventù", adottata a Bratislava (Slovacchia) il 19 novembre del 2004 dalla 15° Assemblea Generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani (ERYICA), cita testualmente:*

*"Le informazioni disponibili si devono basare sulle richieste dei giovani e sui loro bisogni informativi percepiti. Dovrebbero abbracciare tutti i temi di interesse per i giovani ed evolvere costantemente in modo da trattare nuovi argomenti."*

*In un articolo del Forum 21 all'interno della Campagna dei Giovani Europei "tutti diversi - tutti uguali", Ralf Renè Weingartner, Direttore del Comitato Direttivo dei Giovani e dello*

*Sport del Consiglio d'Europa, sottolineava come "l'accesso e l'integrazione riassumono, in parole povere, ciò che rappresenta tutta la politica fatta con e per i giovani".*

*Questo rappresenta anche il punto di partenza per l'Informagiovani: essere al servizio dei giovani per aiutarli a prendere le loro decisioni e realizzare così le loro aspirazioni nel modo che meglio si addice alle loro capacità e possibilità. L'idea alla base dello sviluppo dei servizi e delle strutture dedicate all'informazione giovanile generalista è sempre stata il diritto dei giovani ad avere accesso ad una vasta, accurata e bilanciata informazione che risponda alle loro esigenze e alle loro richieste, che sia pensata per loro, che sia perciò personalizzata e facilmente comprensibile. A livello legislativo, il diritto all'informazione è stato riconosciuto nella Dichiarazione dei Diritti Umani, nella Convenzione dei Diritti dell'Infanzia, nella Convenzione per la Tutela dei Diritti Umani e delle Libertà Fondamentali e nella Raccomandazione N. (90) 7 della Commissione dei Ministri del Consiglio d'Europa compresa, naturalmente, la più recente Raccomandazione CM/Rec (2010) 8, aggiornamento della precedente versione del 1990. Questi documenti e le intenzioni in essi espresse sono sempre state e sono tuttora importanti punti di riferimento dell'Informagiovani a tutti i livelli: locale, regionale, nazionale e, non ultimo, europeo.*

*I giovani dai 15 ai 35 anni, target di riferimento al quale si rivolgono le attività ed i servizi Informagiovani, si trovano in una fase della loro vita caratterizzata dal complesso passaggio dall'adolescenza al mondo adulto. Questa delicata ma necessaria fase di passaggio porta i giovani a divenire responsabili delle loro decisioni ed indipendenti dalle loro famiglie, dalla scuola, dalle istituzioni. Si tratta di un periodo senza dubbio impegnativo in quanto, in un tempo relativamente breve, i giovani sono chiamati a prendere decisioni importanti che determineranno il loro futuro.*

*Scegliere un'istruzione adeguata, cercare e trovare i primi lavori e la prima sistemazione, gestire il denaro autonomamente, vivere le prime relazioni importanti (a volte con la dolorosa ma necessaria separazione dalle loro abitazioni e famiglie), sono solo alcune delle sfide che i giovani devono affrontare. Tutto questo avviene in un momento della vita, la gioventù appunto, durante la quale i ragazzi stanno ancora cercando di capire chi sono, qual'è la loro identità ed il loro stile di vita. Tutto questo rappresenta già di per sé un impegno rilevante anche per coloro che non devono affrontare ulteriori complicazioni quali, ad esempio, provenire da un contesto svantaggiato, perdere anni scolastici, non riuscire a trovare un lavoro oppure, nella peggiore delle ipotesi, cadere nel tunnel della droga, dell'alcool e della violenza.*

*Molti giovani superano questa fase senza grossi problemi, con l'aiuto delle loro famiglie, degli amici, degli insegnanti. Tuttavia, in una società dove i modelli di vita stanno diventando sempre meno dei modelli di riferimento e si prospettano sempre più numerose opportunità, essere in grado di leggerle con chiarezza è sempre più complicato ed i giovani sono chiamati ad affrontare domande che vanno oltre la loro personale esperienza.*

*L'Informagiovani generalista aspira a sostenere i giovani fornendo loro libero accesso a tutte le informazioni riguardanti opportunità, servizi e programmi disponibili aiutandoli a valutare le informazioni attraverso varie forme di intervento. Essendo basato su un approccio centrato sull'utente, l'Informagiovani cerca di coprire tutti i temi d'interesse per i giovani così che i giovani stessi siano in grado di prendere correttamente le loro decisioni.*

*La cosiddetta "Customer Satisfaction" ("soddisfazione del cliente") è, infatti, un tema molto importante non solo per le amministrazioni pubbliche che propongono servizi ad una collettività ma anche e soprattutto per garantire la qualità di uno strumento di politiche*

*giovanili in grado di rivolgersi direttamente ai giovani e rispondere concretamente alle loro esigenze qual'è lo sportello Informagiovani inteso in ogni sua forma. La customer satisfaction, così come indicato dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, è "la misura dell'efficacia" di un servizio: attraverso un'indagine di customer satisfaction, infatti, si può misurare la soddisfazione di coloro che hanno utilizzato un determinato servizio e quanto questa sia lontana dalle aspettative iniziali. L'utente arriva al servizio con le proprie attese (determinate da fattori diversi: i bisogni, le esperienze pregresse, il "passaparola") le quali hanno un effetto diretto su come viene percepito il servizio offerto. Non deve sembrare strano, quindi, che, di fronte allo stesso servizio, ci siano utenti soddisfatti e utenti che non lo sono: ognuno ha le proprie attese e vive in modo particolare la propria esperienza. È importante, però, che la rilevazione della customer satisfaction sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori. Errori metodologici nelle diverse fasi della ricerca incidono profondamente sulla qualità delle informazioni che si raccolgono fino ad inficiarne la validità. Per questo è necessario presidiare ogni fase della ricerca con competenza e rigore.*

*L'Informagiovani ha quindi come compito principale quello di cercare di rispondere alle richieste o esigenze presentate dai giovani. Tuttavia, l'Informagiovani sostiene i giovani nel trovare il loro posto nella società. Infatti, oltre a rispondere alle loro domande, l'Informagiovani svolge un chiaro ruolo di prevenzione nei confronti dei giovani. Ciò è possibile promuovendo attivamente informazioni riguardanti le possibilità di spendere il proprio tempo libero al di fuori degli impegni scolastici o lavorativi, fornendo loro l'opportunità di prendere parte a diversi progetti oppure di vivere esperienze formative nel settore del volontariato, così come trattando, in alcuni casi, delicate problematiche legate alla salute fisica e mentale. In alcuni casi, infatti, i giovani tra i 15 ed i 35 anni hanno a disposizione molto tempo libero come, ad esempio, quando sono disoccupati o quando attendono l'inizio del nuovo anno scolastico. Essere a conoscenza delle diverse possibilità a disposizione per vivere un'esperienza formativa di qualsivoglia natura, anziché trascorrere passivamente il proprio tempo libero, accresce il loro benessere, le loro esperienze e la loro integrazione. L'informazione rappresenta inoltre, ed è bene ricordarlo, il prerequisito fondamentale per garantire la partecipazione. Infatti, solo giovani ben informati riguardo ai loro diritti e doveri di giovani cittadini possono diventare membri attivi di una società civile. Questo va addirittura oltre la conoscenza dei sistemi politici e del diritto di voto e copre qualsiasi forma di partecipazione nella società democratica, incluse le associazioni, l'attivismo politico e il coinvolgimento personale in progetti e campagne.*

*Da quando, negli ultimi anni, la nostra società si è trasformata nella cosiddetta "società della conoscenza" o "società dell'informazione", i servizi di informazione giovanile hanno assunto un nuovo ed ulteriore ruolo. Oggi, le nuove tecnologie offrono a chiunque abbia i mezzi e le capacità di utilizzarle, libero accesso a tutti i tipi di informazione. Non è difficile osservare come un divario sempre più grande divida i giovani in possesso delle tecnologie e delle capacità necessarie al loro utilizzo da coloro che ne sono esclusi, in quanto non possiedono un hardware o non hanno appreso i metodi necessari alla ricerca, all'individuazione ed alla valutazione del vastissimo panorama di informazioni presenti su internet.*

*La quantità di dati disponibili in rete aumenta di giorno in giorno e la necessità di definire le migliori strategie di ricerca, individuazione e valutazione delle informazioni rappresenta un problema comune per chiunque abbia a che fare con l'informazione. L'eccesso di informazioni, quindi, rappresenta una sfida non solo per gli esperti di informazione, ma*

anche e soprattutto per i giovani che stanno iniziando ad intraprendere il loro personale cammino nella vita.

Fornire indicazioni circa i metodi disponibili per cercare, analizzare e valutare le informazioni e, in base a questo, saperle adeguare alle richieste dei giovani con competenza ed affidabilità, è una funzione sempre più importante dei servizi di informazione giovanile. Per questo è fondamentale assicurare un accesso di base alle nuove tecnologie come, per esempio, fornendo terminali internet gratuiti per tutti i giovani visitatori degli sportelli Informagiovani del territorio nazionale.

Com'è possibile realizzare concretamente tutto questo? Attraverso una serie di metodologie, strumenti ed approcci adeguati che vadano ad interessare le diverse problematiche che un operatore è chiamato quotidianamente ad affrontare: ad iniziare dai sistemi con i quali vengono organizzati i diversi servizi online fino ad arrivare alle modalità con le quali sia possibile prendere coscienza delle problematiche espresse dai giovani durante tutte le conversazioni che gli operatori intrattengono con loro, senza tralasciare di considerare le soluzioni con le quali vengono esposte le metodologie di valutazione delle informazioni reperibili su internet anche attraverso workshop ed eventi specificatamente dedicati.

L'Informagiovani generalista, inteso in tutte le sue diverse forme e tipologie, deve quindi essere progettato come uno strumento in grado di aiutare i giovani nel loro cammino verso la vita adulta, di rappresentare per loro un valido supporto nel momento in cui si rendono responsabili delle loro decisioni e delle loro scelte, sono coscienti delle loro opportunità e capacità, si sentono membri attivi di una "società della conoscenza" capace di far fronte alle loro richieste di vita. Per questo, l'informazione giovanile non deve rappresentare una soluzione autonoma rispetto a queste sfide, quanto piuttosto un elemento significativo di una politica giovanile che nel suo insieme miri all'accesso informativo ed all'integrazione sociale.

## **2.B\_ La ricerca delle informazioni**

Per garantire un servizio informativo di qualità è necessario che gli operatori abbiano a disposizione un insieme di informazioni e di documenti affidabili. Solo in questo modo infatti possono essere in grado di rispondere velocemente alle richieste ed alle esigenze presentate dai giovani che contattano un centro o un servizio di informazione giovanile. Ricerca e documentazione sono quindi aspetti fondamentali del lavoro di un operatore e consistono nel:

- ricercare e selezionare informazioni su una vasta gamma di argomenti che siano di interesse per i giovani secondo quanto stabilito dal Piano di Classificazione Nazionale;
- organizzare e mantenere uno stretto contatto con tutti i tipi di servizi riguardanti i giovani;
- organizzare, classificare e catalogare le informazioni (siano esse online o meno) in modo che siano velocemente accessibili agli operatori ed agli utenti;
- aggiornare la documentazione e le informazioni disponibili con regolarità;
- assicurare una pluralità di risorse e indicare ai giovani le diverse possibilità che hanno a disposizione.

Risulta evidente la necessità per ogni Informagiovani di "trattare" direttamente le fonti informative del proprio territorio. Esse devono essere attendibili e rilevanti rispetto alle

richieste degli utenti. Sono “fonti” tutti quei soggetti che detengono informazioni utili per fondare e sviluppare l’attività degli Informagiovani, sia nel senso che realizzino direttamente attività e iniziative, sia che siano essi stessi promotori di informazioni.

La ricerca delle informazioni si muove sulla base del piano di lavoro annuale basato sulle esigenze dell’utenza e sulle scadenze naturali degli avvenimenti. Fare ricerca significa innanzitutto attivare, mantenere e incrementare il flusso di informazioni in ingresso, relativo ai settori di competenza.

L’attività di ricerca inizia con un’analisi dei settori della classificazione ritenuti di maggior interesse per l’Informagiovani. Analizzare il piano di classificazione significa: entrare nel merito di ciascun settore, definire le priorità e stabilire per ogni argomento l’ambito di ricerca (locale, provinciale, regionale, ecc.) e il grado di approfondimento.

A questo punto la ricerca si attiva per individuare le informazioni e costruire una mappa delle fonti.

La fonte di informazione è il luogo dove l’informazione risiede; questa può essere di tipo primario o secondario: le fonti primarie sono rappresentate da Enti, associazioni, gruppi, ecc., che organizzano o gestiscono direttamente l’attività in esame; le fonti secondarie invece, sono rappresentate da banche dati, stampa, riviste, guide ecc. che organizzano l’informazione proveniente dalla fonte primaria. Le fonti di informazione possono essere ulteriormente distinte in: internazionali, nazionali, locali; e ancora in: pubbliche e private.

La mappa delle fonti è un elenco dettagliato e strutturato delle singole fonti di informazione suddivise per settore. La mappa consente di avere in ogni momento il quadro aggiornato delle fonti di informazione primarie e secondarie.

La mappa si struttura con:

- anagrafica della fonte;
- individuazione di un referente;
- corrispondenza con il settore informativo;
- tipologia di informazione espressa.

La complessità che questa delicata fase comporta deve indurre l’operatore Informagiovani a prestare particolare attenzione ad alcuni aspetti fondamentali della propria attività professionale. La ricerca, l’individuazione e la gestione di contatti di strutture rilevanti, organizzazioni di volontariato ed altri potenziali stakeholders presenti sul proprio territorio di appartenenza rappresentano il primo passo fondamentale nella costruzione di un piano delle fonti efficace e strutturato. E’ sempre da considerarsi un’utile abitudine richiedere copie del loro materiale informativo da mettere successivamente a disposizione degli utenti.

L’operatore Informagiovani, in qualità di mediatore informativo tra i giovani ed il territorio nel quale vivono, non deve limitarsi a svolgere il proprio lavoro all’interno dello sportello ma è chiamato a conoscere il tessuto sociale di appartenenza ed i soggetti che lo animano, per questo è necessario visitare le organizzazioni locali, partecipare a giornate ed attività specificatamente dedicate all’informazione giovanile e conoscere altre persone che lavorano a stretto contatto con i giovani. Nell’attuale società dell’informazione caratterizzata da un numero sempre maggiore di soggetti in grado di rappresentare fonti di informazione utili al lavoro di un operatore Informagiovani è di fondamentale importanza arrivare alla creazione di una rete di collegamento territoriale che comprenda tutti gli operatori del settore. E’ altresì fondamentale incentivare il cosiddetto fenomeno del “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. A tale scopo sono state create diverse piattaforme on-line, all’interno delle quali gli operatori Informagiovani hanno

*la possibilità di condividere informazioni e buone pratiche utili alla crescita qualitativa del loro lavoro come, a livello nazionale, la Intranet Nazionale Informagiovani e, a livello europeo, Sheryica, descritta più avanti.*

*Nonostante internet rappresenti oggi una fonte di informazioni pressoché inesauribile e molto utile se usato correttamente, la stampa ed i giornali nazionali e locali sono in grado di offrire informazioni sempre aggiornate legate ai temi, alle problematiche, alle organizzazioni ed alle iniziative di interesse giovanile. E' buona prassi per l'operatore Infomagiovani raccogliere gli inserti e le pubblicazioni specifiche in allegato ai quotidiani ed ai periodici in quanto rappresentano un'eccellente fonte di informazione per i giovani. E' di fondamentale importanza che un operatore presti sempre grande attenzione agli avvenimenti, alle iniziative ed agli sviluppi significativi riguardanti le politiche giovanili del proprio territorio.*

*Per questo la partecipazione a seminari e workshop inerenti le tematiche di interesse giovanile rappresentano occasioni da non perdere, se possibile, per accrescere la propria formazione ed esperienza professionale. A tale scopo risultano di grande utilità le mailing list e le newsletter alle quali è possibile iscriversi per restare sempre aggiornati riguardo ad appuntamenti ed iniziative. Così facendo sarà possibile quindi creare il proprio database di fonti di informazione, strumento di fondamentale importanza per la ricerca, l'individuazione e la fruizione di informazioni sempre aggiornate, certificate ed attendibili.*

*Ricerca e selezionare le informazioni risulta essere quindi un compito che richiede molto tempo all'operatore durante le sue attività di back office. Senza dubbio però rappresenta la base, un elemento essenziale per garantire l'erogazione di un servizio informativo di qualità dedicato ai giovani. Spingere i giovani a diventare una fonte di informazioni per altri giovani attraverso la fruizione dei propri servizi sembra quindi essere la sfida che l'Informagiovani del futuro sarà chiamato ad affrontare.*

## **2.C\_ La qualità dell'informazione**

*Nel 1986, il punto numero 6 del decalogo degli Informagiovani, documento nato all'epoca come tentativo di definire, in mancanza di criteri e metodologie universalmente accettate, alcuni criteri generali di riferimento, definiva quanto segue:*

*“In quanto servizio di rilevanza pubblica, i Centri di Informazione Giovanile devono garantire informazioni informative di buon livello: l'informazione erogata deve essere cioè la più affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile (trasparente), interleggibile, appropriata e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile”.*

*Negli anni successivi, anche grazie alla spinta dei risultati raggiunti in occasione della celebrazione dell'Anno Internazionale della Gioventù, gli Informagiovani si espandono in tutta Italia e il servizio diviene strumento prioritario di politiche giovanili. Alcuni anni più tardi, il 19 novembre del 2004 viene adottata a Bratislava (Slovacchia) la Carta Europea dell'informazione all'interno della quale si evince come un'informazione di qualità debba necessariamente essere completa, aggiornata, precisa, pratica e di facile utilizzo. Inoltre, deve essere compiuto ogni sforzo possibile per assicurare l'obiettività delle informazioni fornite mediante la pluralità e la verifica delle fonti utilizzate. Infine, la Carta Europea dell'informazione sottolinea come le informazioni fornite debbano essere indipendenti da qualunque influenza di tipo religioso, politico, ideologico o commerciale.*

*Il 5 dicembre 2009, la sottoscrizione dei “Principi per l'informazione giovanile on-line” approvati a Rotterdam nel corso della 20ª Assemblea Generale di ERYICA rappresenta un ulteriore step qualitativo nella definizione di un'informazione di qualità dedicata ai giovani.*

*Internet, infatti, è da un lato una potente risorsa di informazione e comunicazione, dall'altro è diventato ormai parte integrante del contesto sociale giovanile. Fornire informazioni e counselling online ai giovani ed orientarli nel mondo del web perché possano trovare le giuste informazioni massimizzandone i benefici e minimizzandone i rischi, rappresentano di fatto competenze nuove ma necessarie al mondo dell'Informazione giovanile.*

*A conferma dell'importanza di quanto espresso dai "Principi per l'informazione giovanile on-line" e alla luce dell'innegabile ruolo che internet e gli strumenti di comunicazione on-line offerti dalla rete rivestono all'interno della società attuale, anche il Consiglio d'Europa ha provveduto ad emanare una nuova raccomandazione dedicata all'informazione giovanile. Adottata da parte del Comitato dei Ministri il 16 giugno 2010, la Raccomandazione CM/Rec (2010) 8 rappresenta un aggiornamento della precedente raccomandazione 90 (7), riferimento di base per la gioventù dell'informazione in Europa, e raccomanda in particolare ai governi degli Stati membri di:*

- assicurarsi che i giovani abbiano accesso alle informazioni e ne traggano vantaggio, adattando i molteplici canali e le molteplici forme di informazione per i giovani alle necessità di ciascuno di essi, a livello locale, regionale, nazionale ed europeo;*
- favorire lo sviluppo di nuovi metodi di lavoro, di approcci multipli e utilizzi innovativi delle nuove forme di comunicazione;*
- sensibilizzare maggiormente i giovani sui rischi in cui incorrono nella loro veste di consumatori e creatori di informazioni on-line;*
- sensibilizzare maggiormente i giovani riguardo alla diffusione dei loro dati personali quando entrano in social network on-line;*
- riconoscere la necessità di norme di qualità per i servizi di informazione ai giovani online e, in questo contesto, di sostenere le iniziative a favore della qualità a tutti i livelli;*
- sensibilizzare maggiormente e formare il personale incaricato ad erogare le informazioni ai giovani circa le nuove sfide professionali, promuovendo lo scambio di esperienze e di pratiche tra i principali attori coinvolti;*
- incoraggiare l'accesso dei giovani con difficoltà, compresi i giovani portatori di handicap, alle informazioni online.*

*La qualità dell'informazione on-line dedicata ai giovani, i benefici ottenibili grazie ad una corretta fruizione dei contenuti ed i potenziali pericoli insiti in un utilizzo scorretto o semplicemente superficiale di queste risorse, risulta essere quindi un aspetto di fondamentale importanza per garantire soluzioni di qualità e formare figure professionali con competenze adatte alle esigenze dell'attuale tessuto sociale giovanile.*

*La sfida che attende l'operatore Informagiovani è quindi complessa: proporre, stabilire e valutare se le informazioni disponibili on-line siano o meno di buona qualità richiede infatti metodologie e competenze nuove rispetto a quanto fatto fino a qualche tempo fa.*

*Ciò comporta il rispetto di due aspetti fondamentali nel lavoro dell'operatore Informagiovani: grande attenzione nei confronti dei bisogni dell'utenza e costante aggiornamento personale riguardante gli strumenti di comunicazione on-line più utilizzati dai giovani.*

*Ad oggi non esiste, complice la stessa camaleontica natura del web, un unico metodo o modello valutativo in grado di definire con certezza se i contenuti informativi che vengono proposti all'interno di un sito internet possano essere definiti o meno di qualità. E' possibile però stabilire alcuni aspetti e criteri che un operatore Informagiovani è chiamato a tenere sempre in considerazione per poter valutare con chiarezza e competenza il materiale informativo nel web.*

- **Per prima cosa, è necessario chiedersi quale sia la natura del sito che stiamo consultando.**

*Un sito può infatti avere uno scopo informativo, promozionale, commerciale o non commerciale, fornire una presentazione generica, un punto di vista oppure un parere qualificato specialistico riguardante un determinato argomento.*

- **In secondo luogo, è fondamentale stabilire il target di riferimento.**

*Ossia stabilire a chi sono rivolte le informazioni. In internet, infatti, sono presenti siti internet dedicati a temi e livelli di utenza molto diversi tra di loro. Un portale specialistico di informazione scientifica, ad esempio, pur garantendo contenuti informativi di qualità, non sarà di grande aiuto per un giovane che non possiede le competenze ed il lessico specialistico necessario ad usufruire in modo costruttivo delle informazioni presenti.*

- **Chi è che fornisce le informazioni?**

*L'operatore deve essere in grado di stabilire chi sia l'autore delle informazioni fornite. La maggior parte dei siti internet presenta sezioni dedicate alla presentazione degli autori e informazioni circa dichiarazioni di non responsabilità relative ai contenuti del sito, informazioni legali di utilizzo, il dominio, le policy, ecc. E' buona prassi considerare sempre con molta attenzione questi aspetti per poter stabilire se i contenuti informativi proposti siano attendibili o meno. Una volta chiarito chi sia l'autore, è necessario stabilire se si tratti di un esperto in materia, di uno specialista o un professionista del settore e capire in base a quali criteri l'autore fornisca le informazioni e se queste siano o meno frutto di un parere personale o meno. L'informazione, infatti, deve essere obiettiva ed equilibrata per poter essere definita "informazione di qualità". E' infine fondamentale che il sito riporti i contatti utili (indirizzo, telefono, cellulare, fax, e-mail) per poter contattare l'autore e permettere così una verifica più approfondita dei contenuti nel caso ci siano domande o osservazioni prima di stabilire se le informazioni possano essere fornite o meno agli utenti.*

- **Quanto è "trasparente" un sito internet?**

*La "trasparenza" indica la possibilità da parte dell'operatore di verificare l'attendibilità o meno delle informazioni contenute all'interno del sito web.*

*E' importante quindi che la fonte delle informazioni sia sempre presente e venga chiaramente indicata. L'operatore deve poter stabilire con certezza se i contenuti informativi siano riportati da altre fonti e quali, se il contenuto sia frutto di un "copia e incolla" illegittimo o non autorizzato, se i contenuti originali siano stati alterati, modificati o riscritti, se sia presente o meno un copyright.*

*Inoltre, se sono presenti link ad altri siti internet, è necessario verificarne l'attendibilità e se essi siano stati inseriti a titolo esemplificativo oppure in base ad un criterio metodologico selettivo.*

- **Un ulteriore criterio da tenere sempre in considerazione è il livello di aggiornamento del sito.** *Verificare l'aggiornamento dei contenuti informativi di un sito internet è un aspetto fondamentale del lavoro di un operatore Informagiovani. Un'informazione scaduta o non aggiornata, infatti, oltre a non svolgere più un'adeguata funzione informativa, rappresenta un vero e proprio rischio sia per gli utenti, sia per gli operatori. Un'informazione non aggiornata determina una certa perdita di credibilità nel servizio da parte dell'utente ed evidenzia scarsa professionalità da parte dell'operatore che non ha gestito con competenza ed*

efficacia l'aggiornamento dei contenuti informativi. L'operatore deve quindi prestare attenzione a quando sono state prodotte le informazioni, a quando è stato aggiornato il sito di recente, come e se sono stati aggiornati i link ad altri portali, se siano presenti o meno informazioni superate riguardanti argomenti sensibili al fattore tempo. In tal senso, se presente, è sempre buona abitudine verificare il livello di aggiornamento della sezione news di un sito web: notizie vecchie e non aggiornate stanno ad indicare che i contenuti informativi del sito non sono più probabilmente attendibili.

- **Infine, è necessario verificare l'accessibilità di un sito internet.**

Come indicato dalla "Carta Europea dell'informazione per la gioventù" e dai "Principi per l'informazione giovanile on-line", l'informazione giovanile, anche quella fruibile online, deve essere accessibile a tutti, specialmente a utenti o gruppi che abbiano bisogni specifici. Per questo motivo, l'accessibilità dei contenuti informativi di un sito internet dovrà essere valutata in base alle linee guida stabilite dal W3C - World Wide Web Consortium. Con lo scopo di migliorare gli esistenti protocolli e linguaggi per il World Wide Web e di aiutare il web a sviluppare tutte le sue potenzialità, il W3C fornisce indicazioni circa le regole di base che devono rispettare i testi (precisi, chiari, corretti grammaticalmente e sintatticamente con particolare attenzione a eventuali traduzioni), l'utilizzo dei caratteri (contrastati di colore mirati e dimensioni del font), la gestione dei link ed il loro razionale posizionamento nelle pagine per rendere la struttura di un sito immediatamente comprensibile anche ai disabili, l'utilizzo dei colori, delle immagini (decorative, descrittive, sostitutive, testo equivalente per tutti i tipi di immagine, segnalazioni, didascalie nascoste e sonore, mappe sensibili), inserimento di oggetti audiovisivi (descrizioni testuali equivalenti, estese o alternative) e i formati ed i comandi da non utilizzare per garantire e non compromettere l'accessibilità dei siti web. Il testo, il design e i contenuti informativi dovranno essere pensati e redatti su misura in base alle esigenze del target di riferimento. Oltre all'accessibilità, l'operatore dovrà verificare inoltre l'usabilità del sito web, garantita da un intuitivo reperimento delle informazioni, utilizzo dei link e facile lettura della struttura logica delle pagine web.

Di seguito, vengono proposti alcuni link e strumenti utili per la valutazione delle pagine di un sito internet:

- *Tecniche da applicare e domande da porsi*  
UC Berkeley - Biblioteca Internet laboratori didattici  
<http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluate.html>
- *Valutazione di siti Web: Criteri e strumenti*  
Cornell University Library  
<http://www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/webeval.html>
- *Valutare la qualità delle informazioni su Internet*  
Virtualchase  
<http://www.virtualchase.com/quality/>
- *Criteri per la valutazione delle risorse Internet*  
Alastair Smith, VUW Dipartimento di Biblioteconomia e scienza dell'informazione,  
Nuova Zelanda  
[http://www2.vuw.ac.nz/staff/alastair\\_smith/evaln/index.htm](http://www2.vuw.ac.nz/staff/alastair_smith/evaln/index.htm)

## **2.D\_ L'organizzazione delle informazioni**

L'aggiornamento delle informazioni rappresenta un aspetto fondamentale al fine di garantire

un servizio informativo di qualità ed è parte integrante del processo di organizzazione e classificazione delle informazioni che l'operatore deve essere in grado di svolgere nel migliore dei modi secondo quanto stabilito da un piano di classificazione condiviso a livello nazionale. Per evitare di incorrere nel rischio di fornire all'utenza informazioni vecchie o scadute da tempo è necessario che buona parte dell'attività di back office dell'operatore sia dedicata alla verifica ed all'aggiornamento delle informazioni. Ogni informazione deve riportare chiaramente la data di pubblicazione, il periodo di validità e la sua fonte.

Il processo di aggiornamento delle informazioni prevede principalmente tre fasi di lavoro:

### **1. Aggiornamento dei file d'archivio**

In questa prima fase, l'operatore dedica la sua attenzione al controllo sistematico delle informazioni raccolte nel proprio archivio e provvede ad eliminare qualsiasi materiale informativo superato o ormai inutilizzabile. Una volta individuate le informazioni da eliminare, se disponibili, l'operatore provvede alla loro sostituzione con informazioni aggiornate.

### **2. Richiesta di nuovo materiale informativo**

In questa seconda fase, è necessario dedicarsi all'aggiornamento della mappa delle fonti. Quest'attività può essere svolta dall'operatore utilizzando diversi tipi di strumenti quali la posta ordinaria, la posta elettronica, il telefono, consultando giornali, riviste oppure visitando e frequentando organizzazioni, seminari o incontri specifici nei quali sia possibile acquisire nuovi materiali informativi su supporto cartaceo o digitale.

### **3. Approccio metodologico e sistematico**

È di fondamentale importanza che l'operatore si dedichi all'aggiornamento delle informazioni e delle fonti informative seguendo un approccio metodologico e sistematico in grado di garantire l'efficacia e l'efficienza del lavoro svolto. In tal senso è utile creare un calendario che mostri quando ogni area tematica debba essere aggiornata nel corso dell'anno.

In un Informagiovani classificare significa organizzare i materiali documentari in un ordine sistematico in base al loro contenuto. Per fare questo occorre uno strumento che consenta un'omogeneità di collocazione del documento, una sorta di vocabolario ad uso interno che riporti le voci di tutti gli argomenti trattati nel sistema informativo. Questo strumento è il piano di classificazione che permette di raggruppare tutti i documenti posseduti in base all'argomento trattato.

Il Piano di classificazione è uno strumento di riferimento per tutte le attività di ricerca, documentazione e comunicazione con il pubblico. Il piano regola l'attività di ricerca delimitando gli ambiti tematici entro cui i ricercatori si attivano per ottenere informazioni; il piano guida il trattamento delle informazioni ad opera degli operatori che vi trovano gli elementi per collocare le informazioni; il piano supporta il lavoro degli operatori nella relazione con l'utenza. Se, infatti, le informazioni sono classificate permettono un migliore accesso sia all'operatore sia all'utente. Il **sistema di classificazione** si articola in 7 classi relative ai 7 settori tematici.

### **1. Formazione:**

Superiore - universitaria - post laurea - permanente - artistica - militare - professionale - apprendistato - servizio civile - sostegno allo studio - alloggi - risparmi e agevolazioni

## **2. Studiare e lavorare all'estero:**

*Formarsi all'estero - lavorare all'estero - tirocini - scambi internazionali e gemellaggi - servizio volontario europeo - volontariato internazionale - Unione europea – Organismi internazionali - enti, ambasciate e istituti italiani all'estero - burocrazia in viaggio*

## **3. Lavoro:**

*Strumenti per la ricerca di lavoro - professioni - mercato del lavoro - opportunità - lavoro temporaneo e stagionale - lavoro pubblico - terzo settore - stage e tirocini - tutela del lavoratore - lavoro autonomo*

## **4. Impresa:**

*Creazione d'impresa - finanziamenti e contributi*

## **5. Vita sociale:**

*Casa - famiglia - alimentazione - sanità - documenti e certificati - cittadino e pubblica amministrazione - trasporti - volontariato - educazione ambientale*

## **6. Cultura, spettacolo, sport e tempo libero:**

*Enti e associazioni - attività formative - manifestazioni e spettacoli - promozione e concorsi*

## **7. Vacanze e turismo:**

*Mezzi di trasporto - turismo in Italia - turismo scolastico - turismo sostenibile*

## **2.E\_ Creazione e progettazione di prodotti e servizi informativi per i giovani**

*Quando si decide di progettare e aprire un centro o un servizio di informazione giovanile si devono prendere in considerazione diversi fattori. Innanzitutto, è necessario prestare grande attenzione e capire le esigenze dei giovani in qualità di fruitori finali del servizio informativo a loro dedicato.*

### **La rilevazione dei bisogni informativi dei giovani**

*L'Informagiovani generalista si basa su un approccio centrato sull'utente, quindi il punto di partenza è sempre rappresentato dalle esigenze dei giovani cui ci si rivolge. Uno degli aspetti importanti di questa fase iniziale è, quindi, quello di porre domande agli stessi giovani. Inoltre, poiché l'Informagiovani mira a riempire i "vuoti informativi" percepiti e non a duplicare i servizi già esistenti sul territorio, si dovrà determinare l'ambiente socio-culturale nel quale verrà istituito il centro o il servizio di informazione giovanile.*

*Esistono diversi metodi che possono essere utilizzati a tal fine:*

- preparare un questionario e consegnarlo nelle scuole, nei club giovanili, nelle organizzazioni giovanili e in altri luoghi frequentati dai giovani. Un valore aggiunto al questionario si potrebbe ottenere progettandolo assieme ai giovani e coinvolgendoli nel raccogliere i punti di vista dei coetanei;*
- cercare di cooperare con istituti di ricerca per giovani e chiedere loro se sono in possesso di dati rilevanti riguardo ai temi di interesse. E' possibile inoltre chiedere di usufruire delle indagini da loro prodotte per la definizione di argomenti, metodi di presentazione delle informazioni e così via;*
- organizzare dei "focus group" per discutere in maniera approfondita assieme ai giovani quali siano i loro desideri, i loro bisogni e le loro aspettative;*
- intervistare persone che lavorano per e con i giovani che, grazie alla loro professionalità ed esperienza, possono fornire utili suggerimenti sugli argomenti che i giovani stessi non sono in grado di esprimere direttamente;*

- cercare i servizi disponibili ai giovani nella zona d'interesse e tracciare un mappa socio-culturale dell'ambiente. Potrebbe essere utile coinvolgere i giovani stessi nella definizione della mappa. Ciò restituirebbe una visione abbastanza chiara di ciò che è importante per loro e/o i servizi di cui sono o non sono a conoscenza;
- utilizzare dei modelli, ipotizzando due o più tipologie di utenti tipici del servizio;
- tenere presente che non esiste niente di simile ai giovani, i quali rappresentano una categoria omogenea ma nello stesso tempo variegata e con diverse esigenze. E' importante in tal senso consultare persone che provengano da background diversi e da diverse condizioni sociali in modo da ottenere una visione più chiara possibile.

Questo non vuole essere un elenco esaustivo delle diverse possibilità a disposizione. La creatività di chi progetta e quella dei giovani possono costituire un connubio molto efficace per trovare metodi e soluzioni in grado di motivare più giovani possibili, offrirgli valide opzioni ed avere dei feedback.

Nel tessuto socio-economico-culturale nel quale si intende dare vita ad un nuovo servizio informativo è importante tenere presente che non sono solo i giovani ai quali il servizio si rivolge ad avere delle esigenze. Infatti, quando si apre un centro o un servizio di informazione giovanile ci sarà necessariamente bisogno di un aiuto finanziario e di altro tipo. E' utile quindi rivolgere la propria attenzione non solo alla definizione delle esigenze dei giovani del territorio ma anche a quelli che potrebbero rappresentare potenziali sostenitori finanziari e collaboratori. A tal fine, l'obiettivo è quello di cercare di capire quale beneficio potrebbero trarre queste figure dall'avere un simile servizio nella zona nella quale loro operano abitualmente. E' utile quindi:

- parlare con i politici delle loro esigenze in termini di comunicazione con i giovani e di come il servizio di informazione giovanile potrebbe aiutarli nelle loro politiche;
- coinvolgere le persone a livello politico ed amministrativo nella ricerca sulle esigenze dei giovani, chiedendo loro opinioni e consigli;
- chiedere a chi già fornisce servizi per i giovani sul territorio che cosa vorrebbero comunicare ai giovani e spiegarli come un servizio o un centro di informazione giovanile non consista semplicemente in una ripetizione di strutture già esistenti ma che, al contrario, uno dei suoi obiettivi principali all'interno di una logica di rete è proprio quello di indirizzare i giovani verso servizi competenti già esistenti;
- fare in modo che la funzione preventiva dell'Informagiovani risulti in modo chiaro e concreto.

## Stabilire una rete

La creazione di una rete di servizi e contatti è un aspetto fondamentale del lavoro di uno sportello informativo. Stabilire, mantenere e gestire con efficacia la propria rete di contatti con istituzioni e servizi legati ai giovani presenti sul territorio, così come con i politici e le amministrazioni locali attive nel settore delle politiche giovanili, è l'unico modo per garantire un servizio di qualità e duraturo nel tempo.

All'interno di una logica di rete, i centri e i servizi di informazione giovanile possono utilizzare i loro contatti non solo per scambiarsi le ultime informazioni e per determinare nel modo più accurato possibile quali siano gli indirizzi da offrire ai giovani del territorio, ma anche per sviluppare nuovi servizi insieme ai loro collaboratori, segnalare delle mancanze nei servizi esistenti, e più in generale, rappresentare un punto di partenza degli interessi e

delle esigenze del gruppo di riferimento comune. Le reti di contatti si basano sulla logica condivisa che ciò che si può raggiungere insieme non si può raggiungere individualmente. Gli scambi di informazioni, conoscenze ed esperienze possono infatti avvenire soltanto bilateralmente e con la mutua comprensione delle differenze tra le parti. La rete di contatti necessita quindi di fiducia e comunicazione continua tra partner alla pari. I partner della rete devono essere consci degli obiettivi comuni e delle diverse esigenze e punti di partenza degli attori coinvolti.

Sebbene una rete di contatti debba essere costruita in modo cooperativo piuttosto che gerarchico per funzionare al meglio, è comunque necessaria la presenza di uno o più soggetti in grado di individuare e mantenere una linea di indirizzo, tenere traccia e memoria degli sviluppi prodotti, strutturare una comunicazione efficace che permetta ai partner coinvolti di potersi concentrare sui contributi da apportare all'obiettivo/progetto comune. Questo ruolo guida all'interno di una rete di contatti può variare nel corso del tempo a seconda delle attività in corso. Da quando i centri e i servizi di informazione giovanile collaborano con diversi centri competenti e, come centri di informazione generalisti, hanno assunto da queste istituzioni specializzate diversi compiti, sono spesso molto adatti a rivestire questo ruolo di coordinamento.

Così strutturate quindi, le reti di contatti, non solo costituiscono un aspetto fondamentale per garantire la qualità dei servizi offerti dall'Informagiovani già istituito, ma possono essere di cruciale importanza anche nel momento in cui sia necessario sostenere l'apertura di un nuovo servizio informativo di fronte a potenziali partner finanziari o soggetti detentori del potere decisionale. E' infatti possibile coinvolgere partner, organizzazioni e istituzioni collegate ai giovani a tutti i livelli e, fin dal primo momento, chiedere loro opinioni, offrire la propria collaborazione, condividere progetti e invitarli attivamente a contribuire all'istituzione di un nuovo servizio dedicato ai giovani sia formalmente, chiedendo loro di far parte del gruppo, che informalmente.

Stabilire una rete di contatti è un lungo processo che necessita di tempo ed energia:

- è possibile iniziare visitando le organizzazioni e le istituzioni di rilievo e capendo esattamente di che cosa si occupano;
- dopo un primo contatto è necessario presentare loro in modo chiaro ed efficace l'attività di un Informagiovani segnalando l'intenzione e l'interesse ad iniziare una collaborazione;
- è utile partecipare a fiere, conferenze e seminari dedicati al settore giovanile;
- con l'obiettivo di condividere esperienze o dar vita ad un progetto comune, una volta individuati, è importante invitare i partner ad una tavola rotonda su un particolare tema o argomento di interesse;
- all'interno di una rete è bene rendersi sempre disponibili nel momento in cui altri partner abbiano bisogno di un appoggio per i loro progetti, anche nel caso in cui non portasse subito alcun beneficio.

Nell'ipotesi in cui si voglia aprire un centro o servizio di informazione giovanile in un paese in cui già esistono altre strutture Informagiovani oppure si tratti di un nuovo servizio preceduto dall'apertura di altri centri informativi, questi rappresenteranno i partner più vicini e più importanti per la costruzione di una rete di contatti territoriale. E' quindi di fondamentale importanza cercare attivamente una stretta collaborazione con gli altri centri o servizi di informazione giovanile con lo scopo di:

- scambiare esperienze e buone pratiche;
- condividere materiali informativi;
- condividere il lavoro fornendo opportunità di formazione per il personale del centro Informagiovani;
- sviluppare criteri e misure di qualità nazionale;
- condividere relazioni pubbliche;
- trovare fondi per i progetti comuni.

## **Missione e servizi**

*Una missione vi guida. Riconoscere quale sia la “mission”, ovvero l’obiettivo al quale deve mirare un servizio informativo rivolto ai giovani, è un aspetto prioritario per definire chiaramente il progetto, oltre ad essere un metodo utile anche per vendere le potenzialità del progetto sia ai potenziali sostenitori finanziari, sia ai partner ed ai giovani stessi.*

*Per definire la mission di un centro o servizio di informazione giovanile è necessario basarsi su:*

- identificazione delle esigenze informative dei giovani;
- ambiente socio-culturale nel quale si è chiamati ad operare;
- esigenze espresse dai partner e nel settore delle politiche giovanili;
- punto di vista personale e competenza professionale;
- principi e metodi che definiscono le informazioni da fornire ai giovani.

### **Un insieme di servizi**

*L’Informagiovani può essere presentato in diversi modi e sviluppare una vasta gamma di servizi. Nella fase iniziale avrà grande importanza individuare quei servizi che meglio si adattino al panorama socio-economico-culturale del territorio (sia esso di carattere locale, regionale o nazionale) ed alle risorse di cui si dispone. È stato provato, infatti, che è più conveniente partire con una piccola quantità di servizi e aumentarli a seconda dell’impatto che questi hanno, piuttosto che cercare di proporne troppi all’inizio con scarsi risultati.*

*Può essere quindi utile suddividere i servizi che si intendono fornire in due fasi:*

**Fase 1-** *i fondamentali: i servizi centrali o prioritari che il centro o servizio di informazioni fornirà ai suoi utenti;*

**Fase 2-** *i facoltativi: i servizi supplementari da proporre una volta che il centro è ben avviato e che le risorse a disposizione lo permettono.*

## **Stato legale e finanziamenti**

*Per adempiere alle sue funzioni e raggiungere i suoi obiettivi, un centro o servizio di informazione giovanile necessita di uno stato legale che, naturalmente, è strettamente legato ai mezzi finanziari a disposizione. Lo stato legale di un simile servizio dipenderà in larga parte anche dalle leggi e dalle strutture inerenti il lavoro giovanile, nonché dal ruolo che le associazioni non governative ricoprono nel territorio all’interno del quale si vuole operare.*

### **Stato legale**

*Attualmente si prospettano tre diverse opzioni per il centro o servizio di informazione giovanile:*

1. diventare un'associazione non governativa e non a scopo di lucro indipendente;
2. far parte di un'associazione non governativa e non a scopo di lucro che offre diversi tipi di lavoro giovanile;
3. far parte di un ente pubblico (nazionale, regionale o locale).

Tutte queste forme sono possibili ed ognuna di loro presenta sia vantaggi che svantaggi. Far parte di un ente pubblico, infatti, dimostra che si vuol dare una certa importanza all'attività dell'Informagiovani e nella maggior parte dei casi i finanziamenti sono relativamente stabili. Tuttavia far visita alle strutture ufficiali all'interno degli enti pubblici potrebbe risultare difficoltoso per i giovani. Diversamente, far parte di un'associazione più grande che si occupa di lavoro giovanile potrebbe significare dipendere in qualche funzione amministrativa da un organo centrale ma potrebbe anche significare assicurarsi che l'Informagiovani rappresenti una priorità per l'organizzazione che lo ospita. Diventare un'associazione non governativa e non a scopo di lucro indipendente garantisce probabilmente maggiore libertà nel decidere quali servizi offrire ma, di contro, significa anche assicurarsi personalmente i finanziamenti necessari. Lo stato legale per cui optare dipenderà quindi dalla situazione generale del lavoro giovanile nel proprio paese e dal contesto personale.

### **Finanziamenti**

Come sopra citato, i fondi o i finanziamenti di un centro o servizio di informazione giovanile sono strettamente legati allo stato legale che viene assunto.

Attualmente, all'interno dell'Unione Europea, i centri di informazione giovanile sono finanziati nei seguenti modi:

- l'Informagiovani è parte di programmi o attività condotti da governi centrali o regionali. In questo caso, il personale dipende direttamente dal governo e le strutture e le risorse sono garantite dal governo;
- l'Informagiovani è parte delle attività svolte a livello comunale e il personale dipende direttamente dall'autorità locale che fornisce inoltre le strutture e le risorse necessarie;
- l'Informagiovani è istituito da associazioni non governative e non a scopo di lucro che ricercano i fondi con regolarità, inclusi i progetti. Molto spesso, queste associazioni sono finanziate da diverse fonti, per esempio governi regionali e comuni in cui si trova il centro, e devono necessariamente cercare ulteriori finanziamenti altrove.

Inoltre, in alcuni paesi Europei, il ministero nazionale responsabile delle politiche giovanili finanzia le strutture di coordinamento dell'Informagiovani per assicurare un servizio costante nel paese e garantire quanta più sinergia possibile. E' questo il caso dell'Italia dove, a tale scopo, il Coordinamento Nazionale Informagiovani è sostenuto dal Ministro della Gioventù.

Poiché l'Informagiovani può avere successo solo se capace di lavorare in maniera costante e continuativa, è necessario prestare molta attenzione all'ottenimento di finanziamenti più stabili possibili. Il fatto che il fulcro della spesa del centro e servizio di informazione giovanile sia rappresentato normalmente dal costo del personale non rende la questione più facile: diventa necessario illustrarlo chiaramente all'interno di un piano di budget perché questo costituisca un aspetto cruciale del servizio.

In aggiunta ai finanziamenti pubblici a livello locale, regionale o nazionale, è possibile ricercare altre fonti, specialmente nel caso in cui si necessiti di una maggiore somma di denaro in grado di finanziare progetti o servizi innovativi. Se ci si trova ad operare all'interno

di un paese che gode di diritto dei programmi Europei o in un paese che ne ha aderito precedentemente, è possibile ricercare fondi europei e l'appoggio finanziario nel settore privato.

## La Sede

Trovare la sede adatta per un centro di informazione giovanile è di solito uno dei compiti più difficili, ma, allo stesso tempo, è la cosa che influenza maggiormente sia il servizio che si vuole offrire, sia coloro che visiteranno la sede del centro. Il numero di stanze necessario e la disposizione degli ambienti per le strutture dipendono dai servizi che si vogliono offrire. Per poter rispondere efficacemente alle esigenze informative dei propri utenti e fornire un servizio di qualità, un centro di informazione giovanile dovrebbe quindi:

- essere situato in una zona della città frequentata dai giovani e/o facilmente raggiungibile dai trasporti pubblici;
- essere simile ad un negozio, cioè direttamente accessibile dalla strada e chiaramente identificabile dall'esterno come centro di informazione giovanile;
- avere un'area riservata all'accoglienza che includa:
  - uno spazio per esporre il materiale informativo o le cartelle;
  - una o più scrivanie in reception per gli operatori Informagiovani;
  - tavoli e sedie per permettere di stare comodamente seduti e parlare e/o consultare il materiale;
  - terminali internet e computer pubblici (utili, ad esempio, per preparare un CV);
  - una fotocopiatrice che possa essere utilizzata anche dai giovani;
  - uno spazio per accogliere gruppi di giovani;
- avere una o più stanze che possono essere utilizzate per riunioni del personale, lavori di gruppo, colloqui privati o consulenze;
- essere accessibile a persone disabili;
- avere un ufficio per il direttore e/o l'amministrazione;
- avere abbastanza spazio di magazzino per la raccolta del materiale informativo;
- essere dotato di cucina e bagni.

Nel caso in cui non sia possibile trovare una sede che offra tutto fin dall'inizio, la cosa più importante è organizzare il centro in modo che riesca ad attirare l'attenzione degli utenti e che sia informale quanto basta perché i giovani superino il primo critico passo e decidano di entrare. Il modo migliore per raggiungere lo scopo è coinvolgere i giovani dall'esterno nel pianificare ed arredare il centro di informazione giovanile.

## Qualità e valutazione

Nel momento in cui ci si accinge ad aprire un servizio o un centro di informazione giovanile, è fondamentale porre attenzione fin dall'inizio alle modalità con le quali verrà valutato il lavoro dell'Informagiovani e sarà definita con regolarità la qualità dei servizi proposti. Ciò sarà necessario non solo per rispondere nel modo più efficace possibile ai frequenti cambiamenti nelle esigenze dei giovani ma anche per dimostrare ai propri finanziatori e sostenitori che il centro Informagiovani sta effettivamente raggiungendo gli obiettivi prefissati portando ai giovani presenti nel territorio di appartenenza i vantaggi ipotizzati.

### **Seguite gli eventi e reagite**

Progettando il proprio piano per istituire un centro o servizio d'informazione giovanile, è importante assicurarsi di includere fin dall'inizio alcune unità di misura utili al fine di tenere

*traccia delle richieste informative che vengono via via affrontate. Sarà così possibile capire come e se i giovani siano soddisfatti o meno dei servizi che vengono loro offerti.*

*Esistono diversi metodi, più o meno validi, che possono essere applicati:*

- *archiviare dati statistici sulle domande che vengono poste relativamente, per esempio, all'età e al sesso di coloro che vengono a chiedere informazioni, agli argomenti rispetto ai quali dimostrano interesse, ai mezzi di comunicazione che utilizzano per contattare gli operatori riguardo ad un particolare tema specifico;*
- *analizzare con regolarità questi dati all'interno del gruppo di lavoro costituitosi;*
- *di volta in volta, chiedere agli operatori quotidianamente in contatto con i giovani che visitano il centro se stiano emergendo nuovi temi o cambiamenti. La loro valutazione della situazione fornisce infatti un'indicazione preziosa riguardo alle nuove tendenze ed ai contesti di cambiamento tra i giovani;*
- *somministrare ai giovani dei questionari (se possibile coinvolgendo direttamente i giovani), senza dimenticare che coloro che non utilizzano direttamente l'Informagiovani possono comunque fornire informazioni sui servizi non offerti dallo sportello informativo e di interesse per i giovani;*
- *utilizzare buste anonime per capire il modo in cui i vostri servizi vengono percepiti quotidianamente.*

### **Fate bene e sforzatevi di fare meglio**

*L'informagiovani si basa su una serie di principi fondamentali ed una vasta parte della teoria, degli standard e dei criteri non è legata ad essa. Questo deve essere sempre un punto di partenza ed un aspetto da tenere presente nel momento in cui si apre un servizio rivolto ai giovani. In una fase di progettazione iniziale è necessario dedicare molto tempo all'analisi dei documenti e delle teorie utili alla definizione di alcuni standard di qualità o criteri di valutazione per il proprio lavoro ed il proprio contesto. Come già anticipato, tali strumenti possono rappresentare un valido supporto non solo come base del proprio lavoro ma anche come valido strumento da utilizzare per legittimare le azioni intraprese di fronte a coloro che sostengono finanziariamente il centro, oltre ad essere utile anche a livello politico ed amministrativo.*

*La gestione della qualità rappresenta un processo continuo che necessita di riesami e critiche sempre nuovi. Gli input esterni spesso offrono un valore aggiunto, lo stesso vale per la discussione e gli sviluppi comuni che possono derivare, ad esempio, dall'interazione con la propria rete di informazione giovanile nazionale e altri partner che si occupano di politiche giovanili. Infine, può risultare indubbiamente utile partecipare a progetti e conferenze che avvengono a livello europeo, in occasione delle quali sia possibile offrire la propria personale esperienza e beneficiare delle esperienze di altri colleghi che affrontano simili sfide.*

### **Imparate dalla vostra rete di contatti europea**

*Decidere di aprire un nuovo centro o servizio di informazione giovanile nel proprio territorio o paese significa anche cercare di ricavare la più vasta gamma di esperienze e competenze disponibili in campo europeo. E' sempre più facile comprendere un concetto quando lo si vede applicato. E' stato provato che visitare gli enti di informazione giovanile già esistenti negli altri paesi rappresenta una fonte di ispirazione per molti. Eryica, l'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani, può rappresentare un valido aiuto nel trovare dei partner che operino, per esempio, in un ambiente simile al proprio, o simile*

a quello nel quale si sta progettando di aprire un ufficio oltre ad offrire i servizi che si vorrebbero attivare. Grazie alla sua rete di contatti, Eryica è in grado di mettere in contatto chi fa richiesta con i membri interessati. E' possibile chiedere loro del materiale ma il modo migliore per imparare è andare a vedere di persona: riceverete il miglior benvenuto.

E' possibile inoltre ricercare possibili finanziamenti, per esempio, attraverso le possibilità di affiancamento nel programma di Azione Giovanile Europeo.

Una volta iniziata l'attività, è possibile diventare membri di Eryica o dell'ente nazionale che ne è già membro (come il Coordinamento Nazionale Informagiovani) e beneficiare dall'essere parte della rete.

### **L'importanza del concetto di accessibilità**

Secondo quanto stabilito dai principi n. 2 e 3 della Carta Europea dell'informazione per la gioventù:

*"I centri ed i servizi di informazione per i giovani si impegnano a garantire la parità di accesso alle informazioni per tutti i giovani, qualunque sia la loro condizione, l'origine, il sesso, la religione o la classe sociale. Attenzione speciale dovrebbe essere prestata ai gruppi svantaggiati ed ai giovani con bisogni specifici."*

*"I centri ed i servizi di informazione per i giovani dovrebbero attrarre i giovani con un'atmosfera amichevole e orari di funzionamento che ne soddisfino le esigenze."*

L'accessibilità quindi risulta essere un elemento imprescindibile nella costruzione di un centro o di un servizio di informazione qualitativamente orientato alle esigenze informative dei giovani. Il concetto di accessibilità non riguarda di conseguenza solamente l'informazione in senso stretto ma altri diversi aspetti quali: i prodotti informativi, i centri Informagiovani, i giovani che non hanno la possibilità di visitare personalmente uno sportello informativo, il web ed il Copyright. E' necessario quindi prendere in considerazione diversi aspetti.

### **I prodotti informativi**

In primo luogo il linguaggio utilizzato dovrà essere un linguaggio adatto ad essere facilmente compreso dai giovani senza con questo comportare necessariamente un abbassamento del livello qualitativo delle informazioni fornite. Le informazioni dovranno essere attentamente selezionate, filtrate e classificate dall'operatore Informagiovani in modo tale da garantire una facile fruizione delle informazioni a disposizione sia da parte dell'operatore nei confronti dell'utente sia da parte di quest'ultimo. Infine, i prodotti informativi forniti dall'Informagiovani dovranno essere progettati in modo tale da garantirne la fruizione anche da parte di giovani che presentino disabilità di diversa natura.

### **I centri Informagiovani**

Come già detto in precedenza, la sede e gli ambienti di un centro Informagiovani dovranno essere facilmente riconoscibili e raggiungibili senza difficoltà da parte degli utenti.

In particolar modo, dovrà essere posta attenzione a garantirne il facile accesso anche ai giovani disabili. Gli orari di apertura dovranno naturalmente essere pianificati tenendo in considerazione le esigenze dei giovani presenti sul territorio all'interno del quale si è chiamati a operare.

### **Giovani lontani dai centri Informagiovani**

Il centro Informagiovani e i prodotti informativi proposti non devono, naturalmente, limitarsi a considerare gli utenti del territorio maggiormente prossimi alla sede del Centro ma

*garantire l'accessibilità ai servizi proposti anche a quei giovani che per motivi geografici o di diversa natura non abbiano la possibilità di recarsi personalmente allo sportello.*

*Vanno quindi presi in considerazione i giovani residenti in quartieri poveri, periferici oppure in aree rurali isolate, giovani che abbiano incontrato difficoltà con la giustizia e i cosiddetti "gruppi a rischio" ossia giovani con problemi di droga o senza una fissa dimora.*

## **Il web**

*L'accessibilità dei contenuti informativi di un sito internet dovrà essere valutata in base alle linee guida stabilite dal W3C - World Wide Web Consortium. In particolare, il sito deve poter essere utilizzato anche da parte di persone con esigenze o disabilità visive, uditive o tattili particolari. Per questo motivo si dovrà prestare la necessaria attenzione all'utilizzo dei caratteri, dei colori oppure del linguaggio Braille. Il nome del sito internet dovrà essere semplice e facilmente memorizzabile e dovrà inoltre essere immediatamente rintracciabile attraverso l'utilizzo dei più comuni motori di ricerca. La struttura del sito dovrà essere organizzata in modo tale da permetterne un'intuitiva ed efficace fruizione dei suoi contenuti informativi e dovrà essere possibile implementare l'attività del portale attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione online quali, ad esempio, Facebook, Twitter o RSS.*

## **Copyright**

*Il sito internet di un Informagiovani dovrà necessariamente ed in ogni caso rispettare il diritto d'autore di terzi e l'operatore è chiamato ad essere perfettamente a conoscenza dell'identità e delle competenze professionali o meno dell'autore delle fonti citate. Il rispetto del diritto d'autore segue quanto stabilito dalla normativa nazionale ed europea in materia. Tali leggi costituiscono la base sulla quale costruire, redarre e rendere consultabili agli utenti le condizioni di utilizzo dei prodotti e dei contenuti del sito internet di un centro Informagiovani.*

## **2.F\_ Dare informazioni ai giovani**

*Garantire l'accessibilità delle informazioni e dei servizi proposti porta inevitabilmente ad affrontare un ulteriore aspetto fortemente legato al precedente, ossia la diffusione delle informazioni. Una volta selezionate, classificate e rese accessibili, quali sono gli aspetti o le buone pratiche da prendere in considerazione per fornire correttamente le informazioni ai giovani?*

*La Carta Europea dell'informazione per la gioventù sottolinea come:*

*"I centri e i servizi di informazione per i giovani si devono impegnare a raggiungere il maggior numero possibile di giovani con modalità efficaci e appropriate a gruppi e bisogni differenti, e con creatività ed attenzione all'innovazione nelle loro scelte di strategie, metodi e strumenti."*

*L'informazione fornita deve quindi rappresentare una risposta alle esigenze manifestate dai giovani, non essere diversamente un prodotto informativo basato sulle esigenze di chi fornisce le informazioni. Pertanto, nella fase iniziale l'analisi dei bisogni rappresenta un passo fondamentale che deve essere preso in considerazione per garantire la qualità e l'efficacia del proprio lavoro.*

*L'operatore Informagiovani dovrà essere in grado, grazie alla propria competenza e agli strumenti a disposizione, di fornire un'informazione precisa, aggiornata, pertinente e concisa senza dimenticare l'importanza di un approccio amichevole nei confronti dei*

*giovani recandosi, se possibile, personalmente nei luoghi più attivi e da loro frequentati. Gli stili di vita dei giovani cambiano continuamente. Per questo vanno quotidianamente monitorati, valutati ed utilizzati per raggiungere più facilmente il target di riferimento. In una società come quella attuale caratterizzata da una molteplicità di stimoli e possibilità comunicative sempre nuove, un servizio di informazione giovanile è chiamato a garantire un continuo processo creativo e di innovazione dei prodotti proposti. Ulteriori buone pratiche da non sottovalutare per agevolare la diffusione e la fruizione delle informazioni da parte dei giovani possono essere inoltre la produzione di guide o documenti di riferimento inerenti il corretto utilizzo delle informazioni, lo sfruttamento delle potenzialità offerte dai più famosi e accreditati social network, l'appoggio della propria rete di contatti territoriale, guadagnarsi la fiducia, costruirsi una buona immagine e garantirsi il riconoscimento da parte di altri fornitori di informazione.*

## **SEZIONE\_3\_**

### **3.A\_ Le diverse forme di intervento**

*Uno dei principali obiettivi di un operatore Informagiovani è quello di individuare la forma di intervento più adatta a soddisfare particolari esigenze informative espresse dai giovani. I giovani, infatti, rappresentano un universo di bisogni, progetti ed aspettative in continuo mutamento ed evoluzione: rispondere in modo adeguato tramite i canali che meglio si adattano al loro linguaggio non è certo un problema di facile soluzione.*

*Ogni forma di intervento infatti, dal telefono al sito internet, dalla consulenza alla newsletter, evidenzia punti di forza e limiti a seconda dello specifico contesto al quale deve far fronte l'operatore Informagiovani. Scegliere il canale comunicativo più adatto significherà quindi rispondere alle esigenze informative del target di riferimento con maggiore competenza ed efficacia.*

*E' possibile quindi analizzare uguaglianze e differenze derivanti dalla scelta di un approccio piuttosto che un altro: dalla consulenza al fornire semplicemente le informazioni richieste considerando in ogni caso la risposta dei giovani in termini di partecipazione.*

risposta alle sue domande. I temi e gli argomenti di discussione possono essere i più diversi come, ad esempio, i parenti, la famiglia, gli amici, la scuola, l'inserimento sociale, la salute includendo anche argomenti delicati quali l'alcol, la droga e la violenza.

Nel caso in cui l'utente sia interessato ad avere solamente delle informazioni di primo livello, le domande verteranno argomenti più pratici quali la formazione universitaria, la carriera scolastica, il turismo giovanile, l'intrattenimento, lo sport, ecc. Naturalmente, non è escluso che, dopo un primo incontro, per determinati argomenti complessi quali la formazione universitaria o il lavoro non si ricorra successivamente ad una consulenza più approfondita. In questa prima fase informativa il target giovanile è naturalmente portato a crearsi o a modificare un personale punto di vista o linea di pensiero in base alle informazioni apprese, le norme e gli standard educativi, sociali, culturali e comportamentali appartenenti ad ognuno di loro.

### **Azioni e forme di intervento**

La consulenza può svolgersi tramite il dialogo, la realizzazione di interviste, l'illustrazione di diverse proposte, accompagnando il giovane nel processo di risoluzione del problema o della soddisfazione dell'esigenza informativa manifestata. L'operatore dovrà supportare l'utente nella sua ricerca aiutandolo ad orientarsi di fronte alla mole di informazioni disponibili e fornendo utili consigli sulle metodologie di ricerca. Le azioni e le forme di intervento nei confronti dei giovani verteranno principalmente sui nuovi media quali chat room tematiche, forum, social network, radio, TV e proposte provenienti da altri giovani.

E' possibile quindi presentare quali siano le opportunità a disposizione degli utenti per entrare in contatto con un servizio di informazione giovanile mediamente organizzato e predisposto con tutte le infrastrutture necessarie a garantire un servizio in grado di rispondere alle esigenze informative del target di riferimento.

Un primo livello di contatto può essere rappresentato dalle seguenti ipotesi:

- Segreteria telefonica
- Telefono
- Fax
- E-mail
- Operatore
- Posta ordinaria

Naturalmente, la possibilità di utilizzare un telefono e di poter contare sulla costante presenza di un operatore Informagiovani presuppone la necessità di adottare degli standard di benvenuto e accoglienza adatti al contesto. L'operatore dovrà poi essere in grado di presentare i servizi informativi di cui dispone il centro Informagiovani per permettere all'utente di ricercare nel modo migliore le informazioni desiderate.

A seconda dei casi, queste forme di intervento permettono all'operatore di ascoltare o leggere la domanda posta dall'utente con la possibilità di delimitare ulteriormente la richiesta nel caso questa risulti essere troppo generica.

Le domande possono riguardare principalmente:

- richieste generali di informazioni e consigli;
- informazioni pratiche circa il funzionamento del centro come ad esempio giorni e orari di apertura;
- domande di competenza di altri operatori o altri uffici.

Nel primo caso l'operatore provvede a fornire le informazioni di persona oppure indirizza l'utente ad un collega o ad altro consulente che possa far fronte con competenza alla richiesta di informazioni pervenuta. Nel secondo caso è l'operatore stesso ad indicare le

informazioni richieste. Nell'ultimo caso è possibile rispondere via mail oppure lasciare una nota all'operatore responsabile del settore o del servizio che si occuperà di rispondere in un secondo momento non appena possibile.

In base alle specifiche esigenze di ogni caso è possibile prendere in considerazione anche altre forme di intervento come ad esempio:

	<b>PRO</b>	<b>CONTRO</b>
<b>CONSULENZA</b>	Professionale, chiara, approfondita	Limitata ad alcuni settori, necessita della presenza di un operatore o consulente
<b>CONTATTO DIRETTO PERSONALE</b>	Comunicazione diretta ed efficace	Corretta percezione ed interpretazione delle richieste poste
<b>TELEFONO</b>	Accessibile, diretto, comunicazione chiara ed accurata	Costo della telefonata, impossibilità di tenere traccia della conversazione
<b>GRUPPI DI LAVORO</b>	Uno stesso gruppo di persone ragiona su uno stesso argomento	Difficile coinvolgimento dei partecipanti su temi di informazione generale
<b>INFORMAZIONE ITINERANTE</b>	Accessibile, contatto personale diretto, elevato livello di feedback	Quantità di informazioni di cui disporre, grande spesa di tempo
<b>SCAMBIO DI OPINIONI ALLA PARI</b>	Informativo, premia il confronto, facilita l'esposizione ed il coinvolgimento	Non gestito o mediato da operatori appositamente formati

È utile quindi costruire uno schema generale di riferimento che fornisca i consigli e illustri le procedure da seguire per permettere all'operatore Informagiovani di svolgere al meglio la consulenza richiesta.

In una prima fase, la richiesta di informazioni, l'operatore è chiamato a garantire l'anonimato dell'utente, ad offrire il suo servizio informativo gratuitamente e senza la necessità di fissare un appuntamento, a rispettare il segreto professionale nei confronti degli altri utenti ed a promuovere il principio di sussidiarietà. Ha inoltre l'obbligo di segnalare agli enti preposti particolari situazioni di pericolo o di disagio sociale che dovessero rendersi evidenti nello svolgimento delle sue mansioni.

Nella fase successiva, quella dell'approfondimento, l'operatore dovrà prestare grande attenzione a porre le domande adatte a comprendere il contesto, le motivazioni e le esigenze che hanno spinto l'utente a rivolgersi a lui. È importante inoltre riuscire a capire se l'utente abbia già ricevuto in passato altre forme di aiuto e se queste abbiano o meno avuto successo. Spesso i giovani nel presentarsi ad uno sportello informativo non hanno le idee chiare su quello che stanno cercando, per questo spetta all'operatore Informagiovani delimitare il campo di ricerca e fornire informazioni concrete e pertinenti. Il lavoro dell'operatore permette poi di costruire una casistica più o meno particolareggiata delle richieste di informazioni e di consulenza che quotidianamente è chiamato a soddisfare. Questo permette di pianificare delle strategie che possono di volta in volta adattarsi più o meno bene ai diversi casi. Per fare sentire l'utente a suo agio è poi buona prassi sollevarlo il più possibile dal problema presentato e dalle responsabilità ad esso connesse cercando di capire se abbia già affrontato situazioni simili in precedenza e quale sia la reale motivazione che giustifica la richiesta di informazioni.

Infine, l'operatore appare spesso agli occhi dell'utente come colui in grado di risolvere dubbi e perplessità, è quindi carico di aspettative nei suoi confronti. È bene tenere in considerazione anche questo aspetto nel fornire un'adeguata consulenza in grado di rispondere efficacemente ai bisogni informativi degli utenti.

Una volta raccolti gli elementi necessari ad una valutazione di carattere socio-culturale è bene chiedersi se si posseggano personalmente le competenze adatte a fornire la

consulenza e le informazioni richieste oppure se sia bene rivolgersi e chiedere supporto a colleghi più preparati nello specifico settore o nel campo richiesto.

Nel primo caso, ossia che si decida di procedere personalmente, è possibile intraprendere azioni di tipo interno oppure esterno. Si intendono azioni di tipo interno tutte quelle soluzioni che sfruttano competenze e strumenti disponibili all'interno della propria struttura, quali fornire le informazioni a disposizione, illustrare le possibili azioni percorribili e verificare la fattibilità e la concretezza delle diverse ipotesi, considerare fin dall'inizio le possibili conseguenze di ogni scelta intrapresa, ottimizzare la comprensione delle informazioni fornite all'utente attraverso l'utilizzo di feedback e la migliore definizione degli ambiti di argomentazione e ricerca. Si intendono, diversamente, azioni di tipo esterno tutte quelle soluzioni che richiedono la collaborazione di soggetti esterni al centro per essere concretizzate, quali prendere contatti con soggetti terzi, concretizzare gli accordi, negoziare possibili forme di collaborazione e supporto, promuovere gli interessi comuni, consultare altri esperti o professionisti del settore, contattare le autorità competenti nel caso in cui ci si trovi a gestire particolari situazioni di pericolo o disagio sociale.

L'ultima fase della consulenza è dedicata alla verifica del servizio offerto all'utente. E' necessario che in questa fase l'operatore si assicuri che le informazioni e le indicazioni fornite siano state chiaramente comprese e le aspettative dell'utente soddisfatte.

Nell'ipotetico caso in cui la richiesta di consulenza non possa essere soddisfatta nel momento in cui viene presentata, l'operatore Informagiovani potrà offrire una nuova consulenza gratuita una volta ricercato il materiale informativo necessario, oppure pianificare un report dei casi irrisolti in modo tale da permetterne una valutazione progettuale e sistematica in un secondo momento.

Garantire ottimi servizi di consulenza e informazione non è però sufficiente ad assicurare un elevato livello di partecipazione giovanile. Catturare l'attenzione e l'interesse del target di riferimento rappresenta infatti uno degli obiettivi principali di un centro Informagiovani. Nel contesto socio-economico-culturale nel quale un servizio informativo rivolto ai giovani opera, molti sono gli aspetti che possono determinare le diverse tipologie e livelli di partecipazione giovanile, non ultimo il rapporto con gli adulti.

Proprio in base a quest'ultimo aspetto è possibile stabilire diverse tipologie di partecipazione giovanile a partire dalla meno incisiva fino ad arrivare a progetti ed iniziative completamente gestite dai giovani.

Sulla scorta delle indicazioni riportate è evidente come il rapporto tra giovani ed adulti influenzi in modo determinante il grado di coinvolgimento di questi ultimi in progetti ed iniziative realizzate a livello territoriale, nazionale o europeo. Quale sia il modello migliore da applicare è difficile da stabilire: conviene sostenere la piena autonomia dei giovani, oppure promuovere le decisioni dei giovani condivise con gli adulti? Dipende ovviamente da diversi fattori tra i quali la situazione individuale ed il contesto nel quale ci si trova.

### **3.B\_ Le caratteristiche di un operatore**

GRADI DI PARTECIPAZIONE GIOVANILE		
1	<i>Manipolazione</i>	<i>I giovani vengono "utilizzati" dagli adulti come mezzo per comunicare messaggi degli adulti stessi</i>
2	<i>Disinformazione</i>	<i>Gli adulti utilizzano i giovani per promuovere o sostenere una causa senza informarli. I giovani non sono coinvolti nella progettazione o nella pianificazione delle decisioni</i>
3	<i>Rappresentanza simbolica</i>	<i>Simbolica rappresentazione di pochi. Trattandosi di gruppi troppo piccoli, non possono avere voce autentica. Può essere chiesto ai giovani di parlare per il gruppo che rappresentano</i>
4	<i>Imposto ma informato</i>	<i>L'iniziativa non appartiene ai giovani, che sono però in grado di comprenderla e manifestare qualche senso di appartenenza</i>
5	<i>Giovani consultati e informati</i>	<i>Iniziativa progettata e gestita da parte di adulti che prendono però in considerazione il punto di vista dei giovani. I consigli ed i pareri dei giovani sono considerati positivamente dagli adulti</i>
6	<i>Adulti avviano un'iniziativa condividendola con i giovani</i>	<i>Iniziativa progettata e gestita da adulti che ne condividono le decisioni con i giovani</i>
7	<i>Giovani e adulti avviano un'iniziativa</i>	<i>Iniziativa progettata e gestita in collaborazione da giovani e adulti</i>
8	<i>Giovani avviano un'iniziativa condividendola con gli adulti</i>	<i>Iniziativa progettata e gestita dai giovani che ne condividono le decisioni con gli adulti</i>
9	<i>Giovani progettano e gestiscono</i>	<i>Iniziativa progettata e gestita autonomamente dai giovani che ne decidono ogni aspetto</i>

*Alcuni paesi Europei impartiscono un'istruzione formale agli operatori dei centri di informazione giovanile. Molte strutture Informagiovani hanno organizzato corsi nazionali o corsi di formazione individuali a livello locale o regionale oppure partecipano al programma di formazione offerto da Eryica.*

*A prescindere dalle modalità con cui viene erogato, un periodo di formazione adeguato è un presupposto fondamentale per il successo del lavoro dell'Informagiovani a tutti i livelli. Le doti, le caratteristiche personali, socio-culturali, organizzative e gli atteggiamenti necessari che un operatore Informagiovani deve possedere o apprendere sono quindi:*

- doti interpersonali;*
- abilità di ricerca, trattamento e gestione dei dati;*
- capacità di scrittura e di disegno di base (per produrre materiale adatto al gruppo di riferimento);*
- abilità nelle tecnologie d'informazione e comunicazione;*
- doti di comunicazione e di creazione di reti di contatti (incluso PR base);*
- capacità di lavorare in gruppo e di presentare diversi argomenti;*
- capacità amministrative e di auto gestione;*
- capacità di identificare e registrare le esigenze dei giovani e di trasformare questa conoscenza in strutture e servizi;*
- consapevolezza dei principi e della teoria dell'Informagiovani e abilità nel metterli in pratica;*
- consapevolezza del contesto legale di interesse (codici professionali, diritti, leggi...);*
- interesse nei giovani e nelle loro condizioni di vita;*
- apertura mentale e curiosità;*
- flessibilità e buona volontà nel frequentare continuamente dei corsi di formazione.*

*Queste doti e atteggiamenti possono essere considerati come requisiti essenziali per compiere il lavoro che l'operatore Informagiovani è chiamato a svolgere, sia che un centro decida che il suo personale debba essere "un tuttodfare" o che i compiti siano*

*divisi ed il personale possa specializzarsi in alcune specifiche abilità. Tutto dipende dalle risorse disponibili, dalla struttura interna dell'organizzazione e dalla varietà di servizi che verranno offerti. Nei piccoli centri una singola persona può essere in grado di svolgere diverse mansioni individualmente. Ciò potrebbe significare che non è in grado di svolgere efficacemente tutti i compiti. In casi come questo è importante concentrarsi sulle abilità di cui si necessita ogni qualvolta un utente si presenti allo sportello senza dimenticare che, per esempio, abilità quali saper creare una rete di contatti e le pubbliche relazioni sono aspetti molti importanti per assicurare la continuità del servizio.*

### **Periodo di formazione**

*Normalmente gli operatori dell'Informagiovani provengono da contesti professionali molto diversi: politiche giovanili, utilità sociale o volontariato, psicologia ed istruzione possono essere considerati solo alcuni esempi, così come lo sono il giornalismo, l'ambiente bibliotecario e la gestione di documenti. Naturalmente molto dipende dalla situazione generale che vive l'occupazione giovanile nel rispettivo paese di appartenenza. Tuttavia, indipendentemente da quale sia il settore professionale di provenienza, ad ogni operatore Informagiovani può essere fornita una formazione riguardante gli aspetti dell'informazione giovanile che si vuole offrire. Tutto ciò può avvenire attraverso:*

- la formazione aziendale, importante per condividere la propria conoscenza ed esperienza nell'Informagiovani con i nuovi operatori;*
- l'affiancamento e lo scambio di esperienze con gli operatori in altri centri d'informazione giovanile;*
- corsi di formazione locali, regionali o nazionali organizzati con la propria rete di contatti Informagiovani;*
- rivolgendosi a soggetti specializzati a livello europeo o nazionale, quali Eryica e il Coordinamento Nazionale Informagiovani per organizzare periodi di formazione di base o specializzati per i nuovi dipendenti oppure rivolgendosi alla rete Informagiovani;*
- prendendo parte ad un corso di "formazione dei formatori" organizzato da Eryica a livello europeo nel campo dell'informazione giovanile e tenendo successivamente il corso di formazione nel proprio Paese di appartenenza;*
- individuando le possibilità formative proposte dai paesi in cui si parla la lingua del proprio paese di origine e valutando le possibilità per il personale del centro di partecipare a questi corsi;*
- permettendo ai propri dipendenti di frequentare il più spesso possibile corsi di formazione sulle diverse capacità richieste ad un operatore Informagiovani, quali la capacità di comunicazione, l'utilizzo di nuove tecnologie, la conoscenza di metodi per lavorare con i gruppi offerti dagli istituti di formazione.*

*Nel caso non fosse possibile dotare il centro di personale impiegatizio e si decidesse per qualsiasi altro motivo di lavorare principalmente con personale volontario è importante tenere presente che dovrebbero in ogni caso essere formati nelle principali abilità richieste per poter lavorare efficacemente nel settore dell'informazione giovanile e dovrebbero essere in grado di fornire un servizio professionale ai giovani.*

### **3.C\_ Valori e atteggiamenti**

*All'interno di un determinato contesto sociale, culturale ed economico, ogni individuo matura valori e atteggiamenti, siano essi positivi o negativi, in base alle molteplici variabili*

*che determinano lo sviluppo e la crescita della propria identità. I valori sono parte integrante di ogni cultura in grado di influire fortemente sul comportamento delle persone. I valori rappresentano quindi gli indici di valutazione per definire cosa sia buono, utile, importante, bello, desiderabile, appropriato oppure l'esatto contrario.*

*Dandone una definizione prettamente letteraria, i valori possono essere definiti come: "L'insieme degli elementi e delle qualità morali e intellettuali che sono generalmente considerati il fondamento positivo della vita umana e della società (ideali, principi morali, tradizioni ecc.): valori civili, religiosi; crisi dei valori" (da "il Sabatini Coletti", Dizionario della Lingua Italiana di Sabatini Francesco e Coletti Vittorio. Edizioni Rizzoli Larousse).*

*Diversamente, un atteggiamento può essere definito come un costrutto ipotetico che rappresenta il grado di un individuo di provare simpatia o antipatia per un determinato elemento. Gli atteggiamenti sono quindi dei giudizi determinati, in primo luogo, dal sistema valoriale appartenente a ciascun individuo e, in secondo luogo, dallo specifico contesto (da "il Sabatini Coletti", Dizionario della Lingua Italiana di Sabatini Francesco e Coletti Vittorio. Edizioni Rizzoli Larousse).*

*Letteralmente si definisce atteggiamento: "Il modo di atteggiare la persona o una sua parte."*

*Data la particolare natura del suo lavoro, un operatore Informagiovani dovrà necessariamente maturare un sistema di valori ed atteggiamenti consono a comprendere ed interpretare correttamente ed in modo obiettivo le esigenze informative ed il mutevole contesto sociale nel quale vivono i giovani.*

*Il sistema "valori-operatore-atteggiamenti" è quindi riassumibile in base ad uno schema piramidale così composto:*

*Un operatore dovrà di conseguenza considerare e rispettare una serie di valori e di atteggiamenti chiave per poter lavorare con successo all'interno di un centro Informagiovani.*

*Grazie al supporto di Eryica, è possibile elencarne i principali:*

- I giovani devono poter scegliere di utilizzare il centro Informagiovani non soltanto per i servizi informativi che offre, ma anche come luogo di aggregazione nel quale possono incontrare amici e coetanei in un ambiente amichevole e rilassante;*
- Il punto di partenza sono i giovani. I luoghi nei quali vivono, la loro visione del mondo ed i loro interessi devono costituire il fulcro del lavoro informativo di un operatore Informagiovani;*
- E' poi necessario che il lavoro dell'operatore si spinga oltre incoraggiando i giovani ad essere critici e creativi nel ricercare le informazioni e ricevere le risposte alle loro domande riguardanti il mondo che li circonda e supportando la loro ricerca di nuove opportunità;*
- Il lavoro di informazione con i giovani avviene perché i giovani sono giovani, una risorsa per il futuro e non semplicemente o solamente quando questi vengono etichettati o classificati come un problema sociale;*



- *Un centro Informagiovani riconosce, rispetta ed è attivamente sensibile alle reti più ampie di soggetti, comunità e culture che siano importanti per i giovani;*
- *Attraverso queste reti l'Informagiovani cerca di aiutare i giovani a realizzare rapporti più solidi e un'identità collettiva ampia e diversificata attraverso la promozione delle informazioni che promuovono l'inclusività, soprattutto per quanto riguarda le comunità composte da minoranze etniche;*
- *L'attività di informazione si occupa anche di come i giovani si sentono, del loro particolare modo di percepire la realtà che li circonda. Non solo quindi di ciò che sanno e possono fare;*
- *Il lavoro di informazione mira a facilitare la comunicazione tra i giovani e a dare maggiore importanza alle loro opinioni;*
- *Il servizio di informazione rivolto ai giovani vuole promuovere il concetto che i giovani, grazie alle informazioni ricevute, possono influenzare l'ambiente in cui vivono;*
- *Il lavoro di informazione rispetta e valorizza le differenze individuali, sostenendo e accrescendo la convinzione dei giovani, la fiducia in se stessi, la capacità di crescere e di cambiare;*
- *L'attività di un centro Informagiovani è volta alla collaborazione con altri soggetti, enti, associazioni, organizzazioni o agenzie che contribuiscano allo sviluppo sociale e personale dei giovani.*

## **SEZIONE\_4\_**

### **4.A\_ Il monitoraggio**

*Il monitoraggio, efficacemente definito in occasione del corso di formazione come "l'atto di osservare qualcosa", rappresenta uno degli strumenti fondamentali per poter mantenere una costante osservazione delle diverse realtà informative rivolte alle nuove generazioni presenti sul territorio, sia esso comunale, provinciale o nazionale. Un efficace monitoraggio permette di verificarne l'evoluzione, positiva o negativa, in maniera tale da poter considerare eventuali interventi volti a migliorare la qualità dei servizi offerti nel caso questi si rendessero necessari.*

*Diversi sono gli strumenti a disposizione di un centro Informagiovani per poter attuare concretamente un monitoraggio informativo quali, ad esempio, l'utilizzo singolo o combinato di telefono, e-mail, sito web, visite dirette presso il centro, interazione operatore-utente, osservazioni, questionari e valutazione dei servizi offerti.*

*Qualsiasi sia lo strumento o la combinazione di canali utilizzati, un monitoraggio presenta in ogni caso punti di forza, punti deboli, opportunità e aspetti negativi.*

**Punti di forza:**

*Il monitoraggio permette di registrare un elevato grado di feedback da parte delle strutture che forniscono costruttivamente i dati richiesti, consente uno sviluppo qualitativo dei servizi informativi considerati, favorisce l'individuazione dei bisogni informativi del target di riferimento sul territorio e, se ben progettato, rappresenta uno strumento estremamente efficace orientato all'ottenimento dei risultati.*

**Punti deboli:**

*Trattandosi di un processo piuttosto complesso e laborioso, il monitoraggio richiede diverso tempo e l'impiego di più persone per permettere la verifica della correttezza e dell'attendibilità del gran numero di dati raccolti. Inoltre, essendo necessario strutturare una griglia o un insieme di domande da porre ad un elevato numero di soggetti diversi tra loro, gli strumenti utilizzati possono risultare a volte troppo rigidi compromettendo in questo modo un'efficace e completa raccolta dei dati.*

**Opportunità:**

*Diversamente, molteplici sono le opportunità offerte dall'utilizzo di un simile strumento di indagine informativa come, ad esempio, permettere lo sviluppo delle strutture informative e dei loro prodotti, accrescere l'esperienza professionale degli operatori, favorire la crescita qualitativa della conoscenza condivisa, fornire un valido aiuto alle strutture informative interessate dal monitoraggio e, non ultimo, rappresenta un utile strumento per reperire fondi e finanziamenti.*

**Aspetti negativi:**

*Le minacce o i pericoli maggiormente legati all'utilizzo di questo strumento riguardano principalmente il controllo e l'interpretazione dei dati raccolti. Oltre ad essere una fase che richiede un importante dispendio di tempo per essere portata a termine, un'errata lettura dei dati può rendere il monitoraggio un'arma a doppio taglio.*

*Nel corso del 2008, la Segreteria tecnica del Coordinamento Nazionale Informagiovani ha dato il via al monitoraggio, conclusosi nei primi mesi del 2009, del livello quantitativo e qualitativo dei servizi erogati dalle strutture informative territoriali, attraverso la diffusione di un questionario di rilevazione dei punti di criticità. Da questa azione di monitoraggio il Coordinamento Nazionale, in collaborazione con i Coordinamenti regionali, ha potuto ricavare informazioni utili su posizionamento, caratteristiche strutturali, personale, sistema informativo.*

*Il questionario è stato progettato in modo tale da premettere la raccolta dei dati relativi sia agli aspetti amministrativi, sia agli aspetti gestionali degli sportelli Informagiovani del territorio nazionale.*

*Per quanto riguarda l'aspetto amministrativo, la prima parte del questionario è stata dedicata alla raccolta dei dati relativi all'Assessore di riferimento in base al Comune di appartenenza, nome e cognome, delega, indirizzo, numero di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica.*

*La seconda parte è stata invece incentrata sulla raccolta dei dati relativi alla gestione vera e propria dello sportello Informagiovani in base ai dati relativi alla posizione geografica, giorni e orari di apertura, periodi di chiusura, ente che ha attivato il servizio, progetti e servizi, appartenenza ad una rete, tipologia organizzativa, posizionamento, caratteristiche strutturali, personale, titolo di studio, formazione e sistema informativo.*

*E' stato così possibile realizzare due tabelle anagrafiche: la prima contenente i dati di tutti i referenti politici responsabili del servizio Informagiovani dei comuni del territorio italiano,*

*la seconda riportante i dati degli sportelli Informagiovani nazionali, entrambe suddivise per Regione, Provincia e Comune di appartenenza.*

*Una volta conclusa la raccolta dei questionari di monitoraggio dei punti di criticità Informagiovani, sono stati raccolti un totale di 930 questionari in grado di descrivere lo stato complessivo di 1172 punti Informagiovani in Italia. Per la raccolta finale sono state effettuate dalla Segreteria tecnica cinque telefonate per ciascun Informagiovani territoriale, sono state inviate cinque e-mail di comunicazione a ciascuna casella di posta elettronica Informagiovani, ed è stata infine inviata una comunicazione di segnalazione rivolta ai Sindaci dei Comuni risultanti tra i gestori di Strutture Informagiovani. Ogni questionario è stato analizzato accuratamente e i dati statistici sono stati estrapolati ed elaborati in una relazione redatta dalla Segreteria Tecnica. I risultati più importanti della rilevazione, riportati nel capitolo 4 pagina 12 della presente edizione ed inseriti all'interno della prima edizione della Guida Nazionale Informagiovani sono stati presentati in occasione del Convegno Nazionale Informagiovani di Roma del 4 e del 5 maggio 2009. Grazie all'attività di monitoraggio svolta, la Segreteria Tecnica è divenuta punto di riferimento e di informazione sia per gli Informagiovani territoriali, sia per le amministrazioni che desiderano provvedere alla creazione di un nuovo sportello Informagiovani.*

#### **4.B\_ Networking**

*Cosa si intende per networking? Come una qualsiasi traduzione, il termine sarebbe*

riduttivo, poiché implicherebbe avere identificato e definito i limiti, ed avere quindi circoscritto la materia: questo non è possibile in quanto la tecnologia avanza continuamente e con essa nascono nuove opportunità e problematiche nella diffusione e nella ricerca delle informazioni. Il fenomeno del social networking, infatti, permette, da un lato, di ottimizzare e potenziare i servizi già presenti sul territorio raggiungendo unitariamente i target giovanili con una strategia condivisa e ben organizzata, dall'altro, diversamente, espone gli utenti in rete ad una mole di informazioni non sempre certificate o verificabili.

Basti infatti pensare ai più noti strumenti di comunicazione on-line molto utilizzati dai giovani quali Facebook oppure Twitter nei quali migliaia di utenti inseriscono quotidianamente informazioni all'interno dei social network liberi da una vera e propria verifica dei contenuti immessi.

Per un servizio di informazione dedicato ai giovani lo scopo è quindi quello, in altri termini, di sviluppare processi di network generation tra gli utenti.

Tale obiettivo si basa sul presupposto che il successo di questo strumento per quanto riguarda la sua declinazione on-line dipenda strettamente dal livello di coinvolgimento dell'utenza. Utenza che dell'Informagiovani e dei servizi da esso offerti non dovrà fare un utilizzo episodico e funzionale, ma abituale e strutturale, volendo esso porsi come punto di riferimento forte per le tematiche inerenti l'universo giovanile ed il mondo del lavoro.

Come già detto in precedenza, all'interno di una logica di rete, i centri e i servizi di informazione giovanile possono utilizzare i loro contatti non solo per scambiarsi le ultime informazioni e per determinare nel modo più accurato possibile quali siano gli indirizzi da offrire ai giovani del territorio, ma anche per sviluppare nuovi servizi insieme ai loro collaboratori, segnalare delle mancanze nei servizi esistenti, e più in generale, rappresentare un punto di partenza degli interessi e delle esigenze del gruppo di riferimento comune. Non sono semplicemente i giovani quindi a costituire la rete, il network di riferimento per l'attività di un centro Informagiovani ma, più in generale, i cosiddetti "stakeholder".

Letteralmente **stakeholder** ("to hold a stake") significa possedere o portare un interesse, un titolo, inteso (quasi) nel senso di un "diritto". In sostanza, lo stakeholder è un soggetto (una persona, un'organizzazione o un gruppo di persone) che ritiene di detenere un "titolo" per entrare in relazione con una determinata organizzazione. Un soggetto le cui opinioni o decisioni, i cui atteggiamenti o comportamenti, possono oggettivamente favorire od ostacolare il raggiungimento di uno specifico obiettivo dell'organizzazione.

(Tratto dal cap. 7 del lavoro, Gorel. Governare le relazioni, Ferpi, Primavera 2002)

Gli stakeholder possono essere suddivisi in tre macro-categorie:

- istituzioni pubbliche: enti locali territoriali (comuni, province, regioni, comunità montane, ecc.), agenzie funzionali (consorzi, camere di commercio, aziende sanitarie, agenzie ambientali, università, ecc.), aziende controllate e partecipate;
- gruppi organizzati: gruppi di pressione (sindacati, associazioni di categoria, partiti e movimenti politici, mass media), associazioni del territorio (associazioni culturali, ambientali, di consumatori, sociali, gruppi sportivi o ricreativi, ecc.);
- gruppi non organizzati: cittadini e collettività (l'insieme dei cittadini componenti la comunità locale).

Il networking è quindi in grado di coinvolgere una vasta serie di soggetti o gruppi di soggetti costituiti portatori di uno o più interessi in comune favorendo la cooperazione, il lavoro di squadra, lo scambio di informazioni e l'organizzazione tra i partecipanti ed i contenuti da loro proposti. Le reti vanno quindi considerate come qualcosa di "vivo", e, in quanto tali, alternano momenti di attività più intensa a momenti di pausa e minore vitalità seguendo i

seguenti principi:

- *Responsabilità: la rete ed i suoi contenuti rispondono alla responsabilità di tutti i partner coinvolti in modo equo e paritario;*
- *Cooperazione: ogni membro deve essere disposto a cooperare con tutti gli altri partners nel raggiungimento degli obiettivi. Qualsiasi proposta potrebbe rappresentare un beneficio per il target giovanile e, pertanto, deve essere considerata e/o sostenuta;*
- *Iniziativa: nel caso in cui un membro della rete abbia un'idea e riesca a metterla in pratica, è buona norma dividerne le informazioni ed i risultati con gli altri membri. All'interno di un network è possibile infatti trovare altri soggetti con i quali sviluppare idee e progetti;*
- *Creatività: per sentirsi parte della rete, è necessario partecipare allo sviluppo di prodotti comuni. Il concetto che sta alla base di un sistema di networking efficace e creativo, infatti, è considerare che i propri progetti specifici si arricchiscono in termini di qualità, esperienze e nuove soluzioni quando diventano collettivi;*
- *Fiducia e rispetto: all'interno di una rete il rispetto per l'individualità e la diversità sono aspetti imprescindibili.*

### **SHERYICA, una piattaforma online per gli operatori europei dell'informazione giovanile.**

*Oltre alla Intranet Nazionale Informagiovani, esempio di networking a livello nazionale e strumento rivolto agli operatori Informagiovani per dare loro supporto nel lavoro quotidiano diminuendo le distanze, geografiche o logistiche, che dividono gli sportelli italiani, Sheryica, a livello europeo, permette di rafforzare la collaborazione tra i professionisti dell'informazione dedicata ai giovani. SHERYICA è nata quindi per facilitare i collegamenti e la formazione di network nel settore dell'informazione giovanile su scala europea tra professionisti provenienti da background diversi.*

*All'interno di SHERYICA gli operatori possono scambiarsi informazioni e idee su progetti riguardanti il settore dell'informazione giovanile, condividere le loro competenze individuali, discutere esperienze e scambiare buone pratiche. Inoltre, SHERYICA rappresenta un canale per promuovere i progetti internazionali grazie alla possibilità di avvalersi di un'unica rete europea di professionisti dell'informazione dedicata ai giovani.*

*SHERYICA è stata creata da ERYICA con il supporto di "Youth Agora", un'organizzazione che si occupa di comunicazione e networking e che ha sede a Bruxelles. La piattaforma è stata sviluppata nell'ambito del progetto "A Better Youth Informazioni per York Times" con il finanziamento del programma Gioventù in Azione della Commissione Europea.*

*Introduzione ad ogni sezione:*

#### **Storie:**

*Per tenere il passo con quello che sta succedendo nell'ambito dell'informazione giovanile in Europa. In questa sezione gli operatori degli Informagiovani europei hanno la possibilità di postare i racconti del loro lavoro quotidiano con i giovani. Si tratta di uno spazio dedicato alla promozione di progetti e iniziative rivolte ai giovani, per cercare collaboratori (trainers) o divulgare inviti ai meeting;*

#### **Persone:**

*Per saperne di più sulle altre persone in rete. In questa sezione vengono raccolti i profili degli operatori che già fanno parte della rete. E' possibile visualizzare ciascuna delle competenze dei professionisti dell'informazione dedicata ai giovani;*

#### **Centri di informazione:**

*Per contattare un professionista specifico o la struttura che rappresenta. Qui è possibile trovare i contatti dei centri giovanili rappresentati in SHERYICA;*

#### **Discussioni:**

*In questa sezione è possibile discutere su idee e riflessioni inerenti il tema dell'informazione dedicata ai giovani, lanciare domande e dialogare con altri operatori europei attraverso la pubblicazione di messaggi.*

*Nella homepage di SHERyica sono inoltre presenti:*

- Focus riguardanti le più recenti storie inserite, in particolare una storia "in evidenza", la storia più "amata" (è possibile infatti aggiungere ogni storia pubblicata tra i "favoriti"), la storia più letta e la storia più "attiva" (con il maggior numero di commenti);*
- Le ultime attività avvenute all'interno della intranet;*
- Le discussioni più recenti;*
- Un box "Discussion Topics" nel quale è possibile accedere alle discussioni tramite i relativi tag;*
- Un'area dedicata ai più diffusi canali di comunicazione sui quali SHERyica è presente: Facebook, Twitter, FEED RSS.*

## **4.C\_ Promozione**

*Il compito di un operatore Informagiovani e di un servizio informativo rivolto ai giovani non è solamente quello di disporre di prodotti e servizi informativi di qualità ma anche, e soprattutto, quello di diffondere, divulgare e promuovere le informazioni in base alle esigenze ed ai bisogni informativi espressi dal target di riferimento.*

*A tale scopo l'operatore può scegliere di utilizzare diverse tipologie di strumenti e canali comunicativi a seconda del contesto, della natura delle informazioni o del servizio informativo da promuovere e degli obiettivi che si vogliono ottenere. Per un servizio informativo è possibile promuovere creativamente contenuti ed informazioni attraverso forme di:*

- promozione interattiva virtuale (e-mail, forum, blog, social network)*
- promozione personale (consulenze, consigli, monitoraggio)*
- promozione tradizionale (supporti cartacei)*
- promozione con i media (TV, radio)*
- promozione virtuale (youtube, sms, sito web, video)*

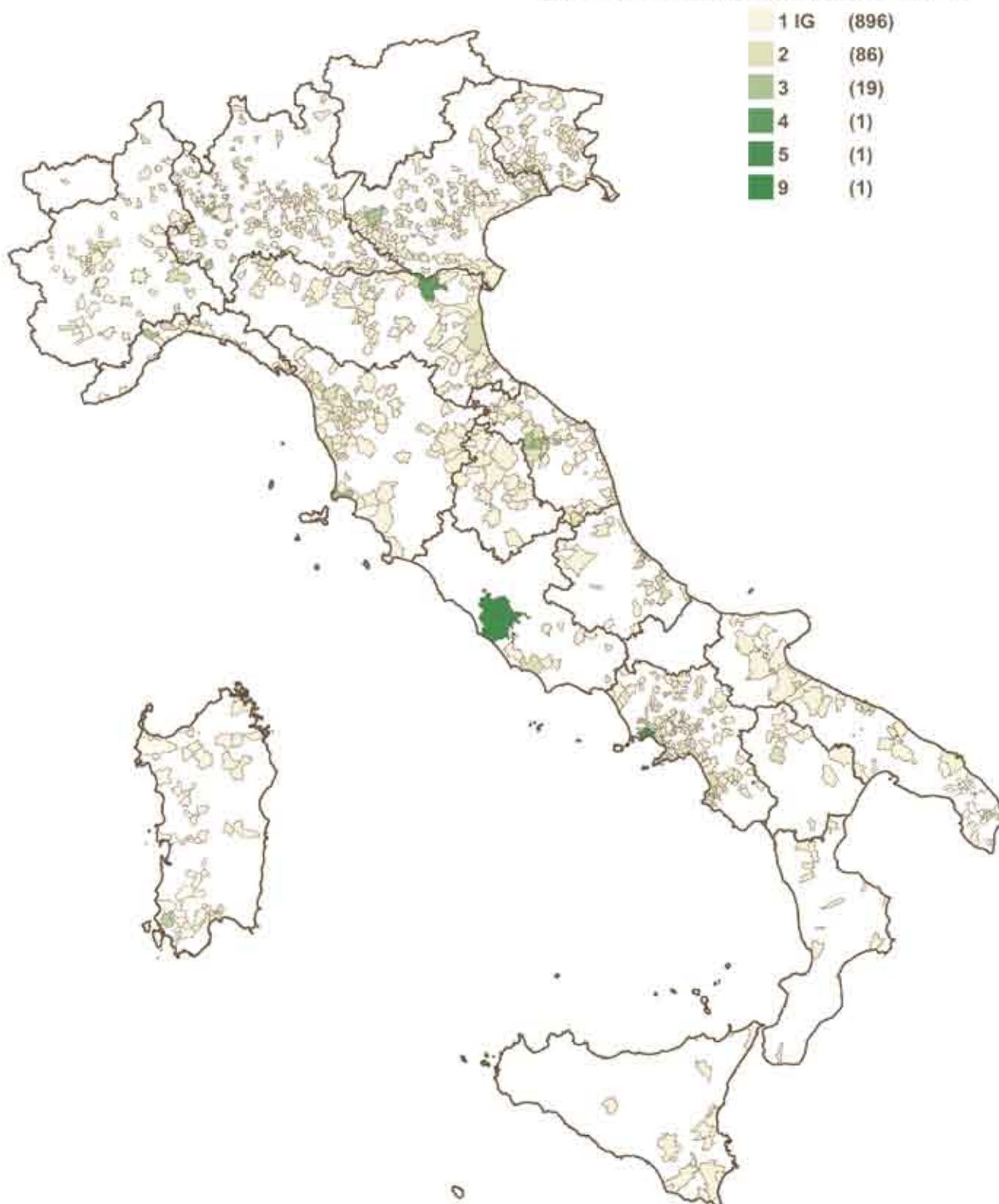
*Ognuno dei metodi e degli strumenti compresi in una di queste macro categorie presenta caratteristiche, vantaggi e svantaggi propri a soddisfare gli obiettivi comunicativi e promozionali di una determinata situazione. E' possibile quindi analizzare i diversi strumenti in base a quantità e tipologia di utenti raggiungibili, frequenza di aggiornamento, tipologia di contenuti, vantaggi e svantaggi.*

# La promozione delle informazioni: metodi e strumenti

STRUMENTO	NUMERO DI UTENTI	TIPOLOGIA DI UTENTI	AGGIORNAMENTO	CONTENUTI	VANTAGGI	SVANTAGGI
MAILING LIST	0 - 400	Varia	Giornaliero, settimanale, mensile, annuale	Generici	Facile, diffuso, gratuito, sicuro	Bassa efficacia
FACEBOOK	0 - 800	Varia	Giornaliero, settimanale	Generici	Flessibile, utili strumenti per promuovere eventi, interattivo, gratuito	Tempo per inserire dati e informazioni
MESSENGER	?	Varia	Giornaliero	Generici	Molto utilizzato dai giovani, gratuito	Necessario chiarire il ruolo del Centro IG
BLOG	?	Varia	Giornaliero	Generici	Facile, flessibile, intuitivo, sicuro, RSS, gratuito	Tempo di consultazione
GALLERIE FOTOGRAFICHE	?	Varia	Settimanale	Generici	Facile, interattivo, attrattivo, gratuito	
WEBSITE	0 - 200.000	Varia	Settimanale	Generici	Grande capacità, attrattivo, contenitore di altri metodi	Tempo di consultazione, costi
NEWSLETTER	0 - 500	Varia	Giornaliero	Generici	Gratuito	Tempo di consultazione
SMS	0 - 2.000	Varia	Quando necessario	Generici	Sicuro, diffuso	Costi, limitate capacità testuali
VIDEO	?	Varia	Quando necessario	Generici	Gratuito, attrattivo	
PEER TO PEER	0 - 100	Varia	Quando necessario	Generici	Partecipazione, valori educativi, gratuito	Giovani nelle stesse condizioni, tempo
EVENTI FORMATIVI	0 - 1000	Varia	Quando necessario	Generici	Valori educativi, formazione, dinamismo	
RADIO	?	Varia	Quando necessario	Generici	Divertente, popolare tra i giovani, grande audience	Costi
RIVISTE, GIORNALI	?	Varia	Quando necessario	Generici		Costi
VOLANTINI	?	Varia	Quando necessario	Generici		Costi, già troppi
POSTER		Varia	Quando necessario	Generici		Volantini e poster
GUIDE	?	Varia	Quando necessario	Generici	Qualità dell'informazione	Costi
ALTRE FORME CREATIVE	?	Varia	Quando necessario	Generici	Divertenti, flessibili, interattive, partecipazione giovanile, ecc...	

# 14\_ Mappatura dei Servizi Informagiovani per Comune

NUMERO DI INFORMAGIOVANI PER COMUNE



# **Contatti**

**Coordinamento Nazionale Informagiovani**

*Segreteria tecnica – Contrà barche 55 – 36100 Vicenza*

*Tel. 0444/222050 E.mail: [info@informagiovani.anci.it](mailto:info@informagiovani.anci.it)*

