

Settore n. 10
Programmazione e Coordinamento
Attività Sociali

**REGOLAMENTO
INFORMA PROVINCIA
2001**

Finalità e obiettivi

La Provincia di Chieti intende offrire un servizio utile e rispondente a quelle che sono le richieste istituzionali e le esigenze dei vari soggetti referenti sul territorio, dandosi come finalità la programmazione e la gestione di una struttura operativa con servizi e strumenti di informazione.

In generale si intendono sottolineare alcune finalità di patrimonio comune del sistema informativo:

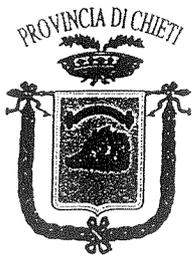
- 1) Promuovere tutte le attività di informazione e orientamento, atte a rendere effettivo il diritto allo studio, al lavoro e a combattere il disagio giovanile.
- 2) Promuovere la consapevolezza individuale in ordine alle scelte formative, professionali e lavorative.
- 3) Potenziare sul territorio provinciale una rete integrata e coordinata di servizi di informazione per i giovani allo scopo di favorire la risposta ai numerosi interrogativi e problemi.

Gli obiettivi operativi che la Provincia si propone per il progetto **INFORMAPROVINCIA** sono così configurabili:

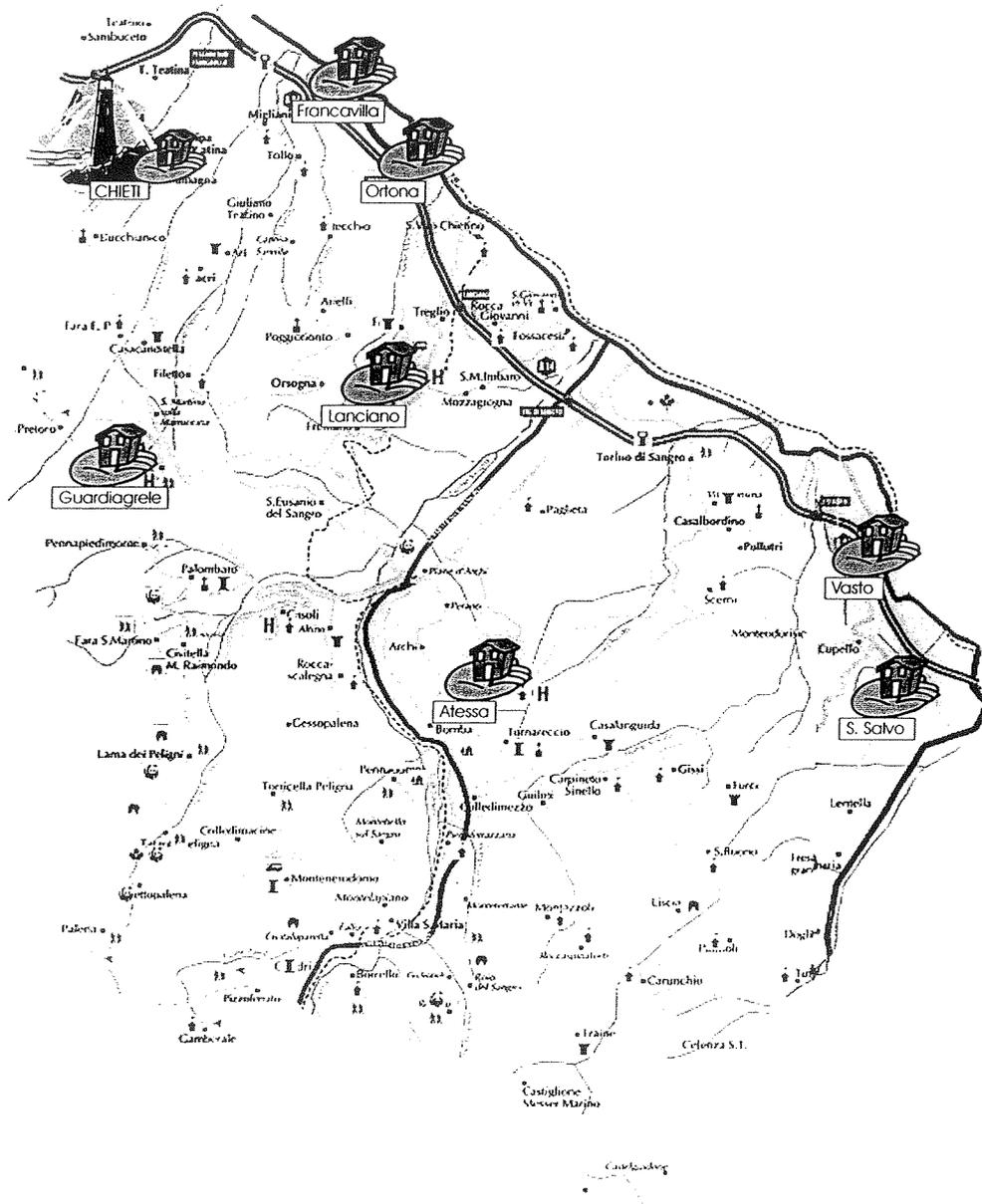
- a) Orientare i giovani offrendo un insieme di elementi informativi che incentivino e facilitino le loro scelte.
- b) Offrire opportunità di conoscenza e di connessione tra i giovani e il mondo istituzionale.
- c) Favorire la socializzazione dei problemi che siano evidenziati come comuni a più utenti.
- d) Assolvere ad una funzione di osservatorio del mondo giovanile attraverso l'informazione.

Il presente regolamento avrà validità a decorrere dal primo luglio 2001.

L'ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE



Mappa delle rete Informaprovincia



Amministrazione Provinciale



Centro Informagiovani

I CENTRI INFORMAGIOVANI

IL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Il servizio Informagiovani occupa un ruolo centrale nella catena comunicativa: da una parte ha il compito di monitorare i bisogni conoscitivi dei giovani, dall'altra di sollecitare presso i produttori una risposta pertinente, garantendone la qualità, la correttezza e la comprensibilità.

L'Informagiovani, pertanto, è un servizio che mira al recupero, alla elaborazione e alla distribuzione di informazioni, alla costruzione di percorsi che permettano la loro migliore comprensione, all'attivazione di comunicazioni che motivino l'uso dell'informazione e verifichino l'adeguatezza delle scelte operate e degli strumenti adottati.

La tipologia del servizio fa riferimento ad un modello organizzativo, tecnico, progettuale che è opportunamente correlata con la realtà sociale, culturale ed economica del luogo. L'analisi dell'ambiente in cui va ad inserirsi un Centro Informagiovani consente di ricostruire l'insieme dei soggetti attivi sul territorio e delle relazioni che tra questi intercorrono.

I giovani che si rivolgono ai vari Centri hanno la possibilità di consultare dossier tematici, guide, libri, riviste e giornali; visionare bacheche (concorsi, borse di studio, lavori, corsi professionali ecc.) aggiornate sistematicamente; prelevare materiale informativo, opuscoli e programmi messi a disposizione dai Centri; interrogare direttamente l'operatore in un colloquio diretto che permette di interpretare correttamente la domanda ed approfondirne la richiesta.

LO STATO DI ATTUAZIONE

Il progetto è iniziato nella sua prima fase tra il 1997 e l'inizio del 1998, ma di fatto è decollato a inizio estate '98.

Per l'attivazione concreta del Servizio Informaprovincia è stato previsto un contributo annuale ad ciascun CIG di £.23.000.000 per la durata di tre anni, ripartiti in £.18.000.000 per spettanze agli Operatori e £.5.000.000 per i costi di gestione.

Limitatamente al primo anno, è stato concesso un ulteriore contributo "una tantum" di £.10.000.000 a ciascun CIG per consentire l'utilizzo di più Operatori e l'apertura dello sportello per un numero adeguato di ore settimanali. Gli Operatori, scelti dai Comuni che hanno aderito al progetto, hanno frequentato un Corso di formazione della durata di 250 ore, gestito dal Cnos-Fap di Ortona e finanziato dall'Amministrazione Provinciale.

Ogni CIG è stato dotato di PC e Stampante multifunzione con i relativi Software concessi in uso per la durata del progetto.

Inoltre ciascun CIG è dotato del Data Base "Memogiò" per la catalogazione dei dati relativi alle informazioni di partenza degli Informagiovani.

E' stata ideata e curata la pubblicazione di un periodico mensile, la cui testata è stata regolarmente registrata presso il Tribunale di Chieti, dal titolo "Informagiovani della Provincia di Chieti" con una tiratura di n. 5.000 copie per uscita e distribuite presso gli sportelli provinciali e in tutte le scuole secondarie della provincia.

L'esperienza dei tre anni di attività degli Informaprovincia, determina la necessità di proseguire la gestione del servizio. Infatti l'affluenza degli utenti è aumentata nel tempo.

Chi usufruisce del servizio trova valide risposte alle problematiche che lo interessano avvicinandolo in maniera informale all'Ente Provincia. In tal senso, si evince, l'opportunità di dar seguito alla iniziativa, migliorando ulteriormente il progetto iniziale, conferendo un ruolo maggiore di coordinamento all'Amministrazione e favorendo contestualmente l'adesione al progetto anche ad altri soggetti (Comuni, Istituzioni, Associazioni).

L'ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE

La rete Informagiovani su scala provinciale, prefigura ambiti territoriali omogenei definiti sulla base di elementi geomorfologici, sui tempi di spostamento e sulle caratteristiche socio-culturali dei diversi ambiti territoriali della provincia.

In tal senso il progetto è partito da realtà territoriali rilevanti: Chieti, Francavilla, Guardiagrele, Ortona, Lanciano, Vasto, San Salvo e Atesa.

Può essere esteso ad altri territori, con costi di impianto e di gestione contenuti, e quindi ampliare la rete di Informaprovincia.

Il progetto può consentire l'attivazione di ulteriori Centri nelle Comunità Montane o in raggruppamenti di Comuni più piccoli.

In modo sistematico in breve tempo si otterrà una omogeneizzazione del servizio sul territorio con il raggiungimento di tutti i centri, garantendo servizi e presenza continua da parte della Provincia.

PRODOTTI E STRUMENTI

L'attuale configurazione dei sistemi automatizzati in uso nei servizi Informagiovani, è costituita per la maggior parte da sistemi di documentazione, utilizzati sia per l'organizzazione del materiale documentario sia per un'analisi sintetica del contenuto informativo dei documenti.

Per rispondere ai bisogni conoscitivi dei giovani nelle aree previste da un servizio polivalente, che intende rivolgersi alla globalità degli interessi giovanili, sono stati predisposti archivi nelle seguenti aree:

- formazione
- lavoro
- tempo libero e volontariato
- cultura e tempo libero
- vacanze e studio
- vita sociale e sanità

Le basi informative e soprattutto strumentali dei settori elencati, sono costituite da guide cartacee, strumenti audiovisivi, repertori tradizionali e archivi telematici.

La scelta di utilizzo di una o di un'altra modalità di organizzazione dell'informazione dipende dalla natura della stessa, dal suo grado di articolazione, dal tipo di fonte (locale, regionale, nazionale), dal livello di obsolescenza, dalle esigenze di aggiornamento e di comunicazione, poichè l'utilizzo di un unico sistema per l'organizzazione dell'informazione non risponde alla pluralità dei bisogni informativi per i vari settori né alla pluralità di funzioni del servizio (informazione, documentazione, gestione dell'utenza, ecc.).

IL SERVIZIO COME SISTEMA

Il servizio di Informagiovani, come tutte le organizzazioni, non è una struttura statica, ma elemento dinamico capace di accettare e mediare gli stimoli provenienti dagli altri elementi del sistema.

Gli elementi considerati sono riconducibili all'insieme delle istanze e delle variabili con cui il servizio si rapporta e che provengono dall'ambiente socioeconomico e politico, dai bisogni del mercato, dall'integrazione e/o differenza rispetto ad altri servizi, dalle possibilità offerte dalle nuove tecnologie.

PROCESSO DI STANDARDIZZAZIONE

Per evitare sovrapposizioni di sforzi e ottimizzare i risultati è sorta un'intesa fra i diversi soggetti per scambiare dati fra realtà vicine, interessate a utilizzare le stesse informazioni.

La costruzione di una rete territoriale a livello provinciale ha comportato la definizione di una metodologia comune di progettazione e protocolli standard di comunicazione che hanno permesso la circolazione delle informazioni e la comparazione delle diverse possibilità esistenti.

L'aspetto più importante non è stato la definizione comune della struttura informativa.

Si è partiti cioè dalla definizione di criteri condivisi in una struttura di dati minimi, di accordi sul significato degli attributi, sull'uso di dizionari e di codifiche, su modalità di rilevazione, ecc., comparando oggetti omogenei e non.

RISORSE UMANE

Il personale dei servizi possiede una omogeneizzazione di competenze con caratteristiche di:

- 1) preparazione e disponibilità a svolgere un'attività prevalentemente fondata sulla gestione dei rapporti interpersonali;
- 2) conoscenza di base sulle procedure e le attività di ricerca e documentazione per il recupero, l'organizzazione e la trasmissione di materiale informativo;
- 3) conoscenza della realtà adolescenziale e giovanile.

Nelle strutture, l'Amministrazione Provinciale ha investito capitali per la formazione del personale addetto allo sportello e per il rafforzamento del ruolo degli operatori.

La Provincia ha provveduto alla organizzazione di un corso di formazione del personale addetto agli sportelli degli Informagiovani, rafforzando il ruolo degli operatori interessati.

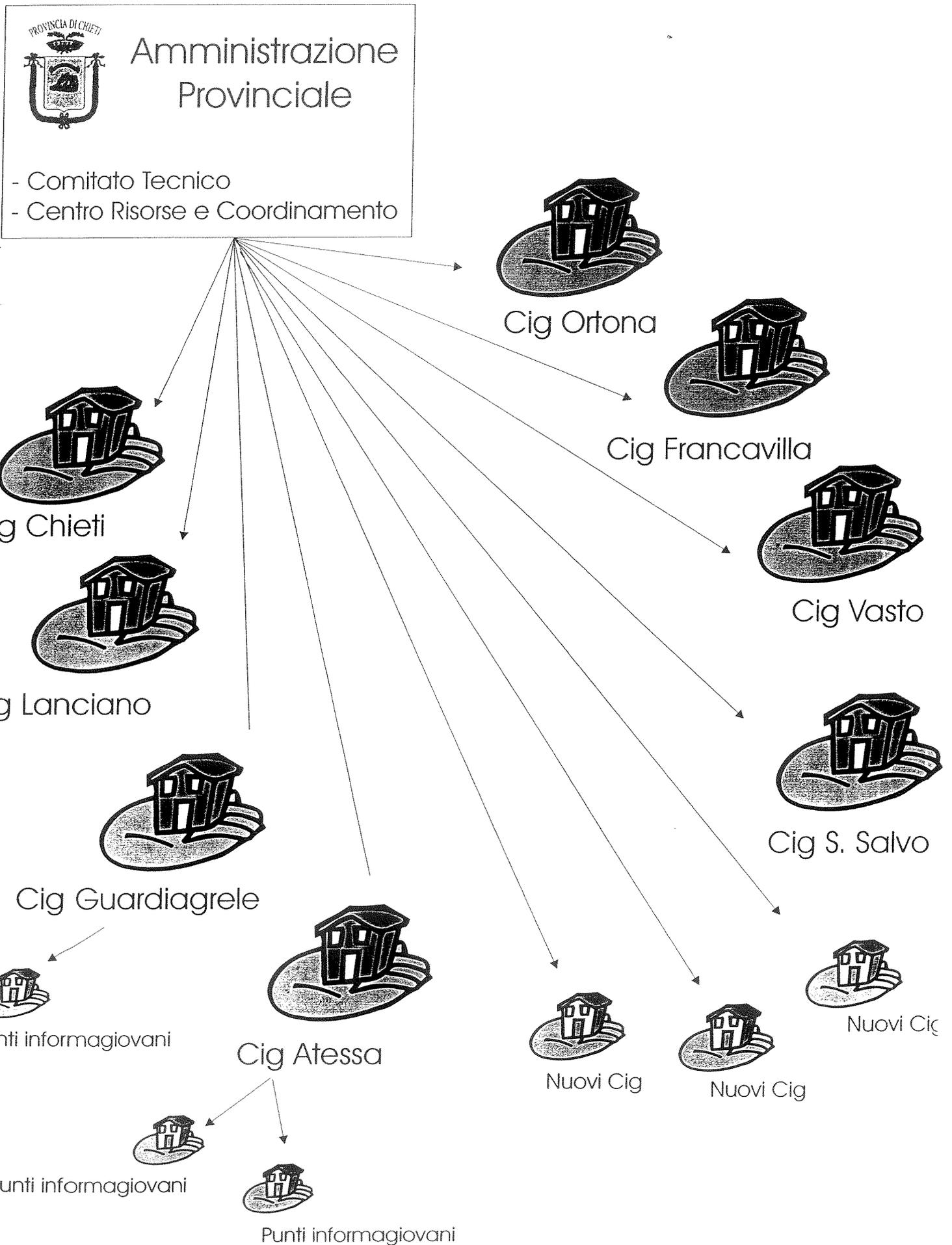
L'ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

La realizzazione della rete di Centri Informagiovani su scala sub-provinciale, ha prefigurato ambiti territoriali omogenei definiti sulla base di elementi geomorfologici, sui tempi di spostamento, nonché delle caratteristiche socio-culturali dei diversi ambiti territoriali della provincia.

Il progetto è partito dalle realtà territoriali più rilevanti demograficamente: Chieti, Ortona, Vasto, Lanciano, Francavilla, Guardiagrele, S. Salvo e Atesa, che comunque hanno partecipato alla realizzazione anche attraverso impegni formali in termini di progettualità e di risorse investite.

In alcune realtà gli sportelli informativi sono stati affidati al Privato Sociale e/o Associazioni di volontariato presenti sul territorio, previa convenzione con il proprio Comune di appartenenza.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO



POTENZIAMENTO

Il potenziamento del progetto pone come finalità principale il miglioramento del processo comunicativo nel senso più ampio e completo del concetto all'interno e tra i soggetti della struttura Informaprovincia, sia verticalmente che trasversalmente.

I Cig dovranno disporre dei dati informativi in possesso di tutte le strutture che sono di competenza o che lo saranno dell'Amministrazione Provinciale come i Centri per l'Impiego, l'Infopoint, i Centri di Formazione Professionali, ecc.

Ciò significa avviare un processo di informazione standardizzato dove tutti i Cig contribuiscono alla implementazione di una banca dati territoriale, condivisa in una rete telematica intranet, extranet o Internet, fruibile da tutti i soggetti istituzionali e non che ne facessero richiesta in una logica della massima diffusione delle informazioni.

Pertanto, enti, istituzioni, associazioni, scuole ecc., possono accedere alla rete di informazioni.

Questo consentirà di realizzare un più ampio accesso alle informazioni e di conseguenza, di ottimizzare l'efficacia dei servizi. Addirittura si può ipotizzare che lo sportello Cig possa aumentare l'orario di apertura al pubblico, creando la complementarietà ai servizi dei Centri per l'Impiego, qualora l'Amministrazione Provinciale nel quadro degli strumenti di raccordo con gli Enti locali, così come indicato dall'Art. 14 della Legge Regionale n. 76/98, concretizzerà la proposta operativa già avviata con i Comuni sede dei Cig (fermo restando l'approvazione dei Por da parte della Regione) che prevede all'interno degli Informagiovani la istituzione dei PIC, Punti di Informazione e Consulenza sulle opportunità di lavoro e formazione, attraverso l'utilizzo di servizi di accompagnamento alla consultazione delle informazioni.

La riorganizzazione del progetto conferirà efficacia ed efficienza alla rete Informagiovani che sarà configurata secondo la schematizzazione di seguito indicata.

Amministrazione Provinciale

Assemblea
Generale

Comitato
Tecnico

Presidente Provincia
o suo delegato

Tre Consiglieri

Un Funzionario

Sindaco o Assessore
delegato dei Comuni
aderenti al Progetto

Dirigente del Settore
Politiche Giovanili

Direttore del
Centro Risorse
e Coordinamento

Rappresentante
Informagiovani

Centro Risorse
e Coordinamento

Responsabile
del servizio

Ricercatori

Documentalisti

Operatori di
Orientamento

Esperti informatici
ed editoriali

Gruppo di lavoro

Esperti in orientamento,
mercato del lavoro,
sociologia, comunicazione, ecc.

L'ASSEMBLEA GENERALE

E' un organismo di indirizzo politico-programmatico e di controllo istituzionale che fornisce gli indirizzi sulla base delle relazioni predisposte dal COMITATO TECNICO e in base alle disponibilità finanziarie.

Dell'Assemblea Generale fanno parte:

- Il Presidente dell'Amministrazione Provinciale o Assessore suo delegato
- Tre Consiglieri provinciali, (due di maggioranza e uno di minoranza)
- Il Responsabile del servizio (un funzionario della Provincia)
- Il Sindaco o Assessore suo delegato di ciascuna Amministrazione Comunale aderente al progetto.

L'Assemblea Generale si riunisce su convocazione del Presidente, di norma due volte l'anno, per approvare la programmazione delle attività del piano annuale, preventivo e l'attività svolta a consuntivo.

IL COMITATO TECNICO

Ha il compito di progettare il piano annuale delle attività sulla base dell'indirizzo politico predisposto e approvato dall'ASSEMBLEA GENERALE, affidandone la realizzazione al CENTRO RISORSE E COORDINAMENTO. Ha anche il compito di coordinare e verificare in itinere lo svolgimento del piano annuale.

Predisporre la relazione annuale che costituisce lo strumento col quale l'Assemblea Generale opera le scelte e la programmazione.

La composizione del COMITATO TECNICO è :

- * Il Dirigente del Settore Politiche Giovanili o suo delegato
- * Il responsabile del Centro Risorse e Coordinamento
- * Un rappresentante, designato dagli Operatori dei Centri Informagiovani

Il Comitato Tecnico si avvale di un Segretario da designare a cura del Dirigente del Settore Programmazione e Coordinamento Attività Sociali da individuarsi tra i dipendenti del settore stesso.

Si riunisce per definire la progettazione delle attività o su richiesta specifica dell'Amministrazione.

IL CENTRO RISORSE E COORDINAMENTO

Ha il compito di realizzare i progetti proposti dal COMITATO TECNICO ed approvati dall'Assemblea Generale, e di curare tutti gli aspetti di backoffice (indirizzario, banca dati, Internet, giornali, sussidi orientativi, pubblicazioni, formazione, ecc.).

Il Centro Risorse e Coordinamento potrà avvalersi a titolo consultivo del Gruppo di Lavoro, espressione del mondo istituzionale e del volontariato, che formuleranno proposte sulle tematiche di interesse giovanile.

Il Centro Risorse e Coordinamento sarà diretto da un responsabile che avrà anche il compito di curare gli aspetti amministrativi.

La sua dotazione organica prevede l'utilizzo di:

- ricercatori
- operatori di orientamento
- documentalisti
- esperti informatici ed editoriali

FINANZIAMENTI

L'erogazione dei contributi ai Comuni sede dei Cig è regolamentata sulla base dei seguenti parametri:

- * Contributo di lire 15.000.000 quale retribuzione per l'operatore;
- * Contributo di lire 5.000.000 per le spese di gestione del Cig;
- * Contributo di lire 3.000.000 per le attività (manifestazioni, convegni ecc.)

Il 50% del contributo sarà erogato entro il 31/03 di ogni anno ed a condizione che sia stato rendicontato il contributo concesso nell'anno precedente.

L'ulteriore 50% sarà erogato entro il 30/07 di ogni anno.

IL SISTEMA DELLE RESPONSABILITA'

Con il DPR 616/77 e la legge di riforma delle autonomie locali, il Decreto Legislativo 267/2000, il Comune si configura come l'istituzione pubblica alla quale è attribuita la funzione di rappresentare gli interessi della comunità locale.

E' al Comune che l'ordinamento attribuisce la responsabilità di rilevare ed interpretare i bisogni delle comunità locali e di garantire il livello di soddisfazione delle stesse.

Nello stesso tempo, altre importanti leggi di riforma più recenti compiono un analogo riconoscimento rispetto a soggetti privati (di tipo collettivo) che svolgono un ruolo importante nella tutela degli interessi pubblici (le organizzazioni no profit) dei quali sono tradizionalmente "portatori" gli Enti istituzionali.

Il servizio Informagiovani costituisce una risposta importante ai diversi bisogni della comunità dei giovani. A questo compito l'ente Comune non può più sottrarsi, mentre l'ente Provincia può e deve assumere un ruolo di coordinamento e di supporto in una gestione dei servizi che, se vuole rispondere a criteri di efficienza ed efficacia, deve essere necessariamente sovracomunale.

Nella definizione di un sistema di responsabilità (che fanno necessariamente capo a soggetti istituzionali) è necessario distinguere, all'interno del servizio, le diverse "attività" che concorrono a definire "l'azione":

- RICERCA E ANALISI: - lettura dei bisogni e identificazione delle risorse
- PROGRAMMAZIONE: - definizione delle priorità e dei piani di intervento
- PROGETTAZIONE: - progettazione di servizi, attività, prodotti
- PRODUZIONE: - produzione di attività, prodotti e supporti
- GESTIONE: - gestione del front-line
- gestione del back-office
- gestione delle attività
- FINANZIAMENTO: - spese di gestione
- VIGILANZA: - vigilanza sul servizio
- CONTROLLO: - controllo e valutazione servizi e attività

Ciascuna azione, conseguenza di attività specifica, è affidata ad organismi le cui competenze devono essere chiare, individuabili e valutabili al fine di poterne verificare l'efficacia e l'efficienza.

I CENTRI INFORMAGIOVANI

I Centri Informagiovani Comunali hanno una loro autonomia gestionale, ma per avvalersi dei collegamenti in rete e dei vantaggi offerti dalla organizzazione sistemica provinciale, dovranno garantire ai giovani i servizi di base: Informazione, Consulenza, Orientamento, Sostegno e Aiuto e dovranno rispondere ai principi di base: Riservatezza e Rispetto dell'anonimato, Accessibilità, Affidabilità, Gratuità, Rafforzamento dell'autonomia, Indipendenza. I CIG sono direttamente collegati con il Centro Risorse e Coordinamento Provinciale e provvedono al contatto diretto con i giovani.

Nell'ambito della loro autonomia gestionale potranno attivare, ad integrazione, servizi accessori e Centri di aggregazione, allo scopo di facilitare gli scambi, le relazioni, i contatti e le esperienze con l'associazionismo, la scuola, il lavoro, le istituzioni e rendere il servizio più completo.

Per il contributo annuale ricevuto dall'Amministrazione Provinciale essi dovranno garantire l'apertura al pubblico di almeno 15 ore settimanali distribuite in almeno quattro giorni a settimana, scegliendo un orario che favorisca quanto più possibile la frequenza agli utenti.

ATTIVITA'

- Rapporto con l'utenza
- Aggiornamento e organizzazione dei prodotti
- Raccolta di informazioni sull'utenza e rilevazione dei bisogni
- Proposta e promozione di attività specifiche
- Collaborazione con il Centro Risorse e Coordinamento
- Trasferimento di dati e prodotti alla banca dati centrale

SUPPORTO TECNOLOGICO

Banche dati settoriali
Attrezzatura informatica e servizi telematici
Tecnologie multimediali per la formazione

COLLEGAMENTI

In rete telematica con il Centro Risorse e Coordinamento e con gli altri Cig.

PUNTI INFORMAGIOVANI

All'interno delle aree territoriali in cui svolgono la loro attività, gli sportelli Informagiovani potranno essere supportati da sedi distaccate denominate PUNTI INFORMAGIOVANI, riforniti di informazioni e dotati di strumenti tecnologici che consentano una corretta trasferibilità dei supporti informativi.

L'apertura media settimanale deve prevedere un minimo di 8 ore distribuite su almeno tre giornate.

La loro attivazione e gestione avverrà con risorse messe a disposizione dagli Enti che sottoscrivono la convenzione direttamente con il Comune di appartenenza o con il Cig di riferimento.

ORGANIZZAZIONE DEI PUNTI INFORMAGIOVANI

L'organizzazione dei Punti Informagiovani e quindi l'ubicazione territoriale e la tipologia dei servizi, deve far riferimento ai CIG comunali già convenzionati con il sistema a rete provinciale.

La loro apertura viene valutata da ciascun Cig e la convenzione per la loro attività e gestione verrà concordata in modo autonomo rispetto al sistema Informaprovincia.

Il Cig interessato avrà solo l'obbligo di comunicare l'apertura dei nuovi Punti Giovani.

CONTROLLO QUALITA' ED EFFICIENZA

Il Sistema Informativo Provinciale prevede l'implementazione e la messa a regime di una rete di servizi a livello territoriale.

Si intende qualificare il servizio e misurare l'efficacia e l'efficienza delle sedi operative individuate dai Comuni aderenti al servizio Informaprovincia, allestite con idonee attrezzature, arredi e tecnologie informatiche, dell'erogazione dei servizi e dello svolgimento delle attività.

In particolare, il Comitato Tecnico stabilisce i criteri di standardizzazione delle strutture che compongono il sistema di informazione a livello provinciale, i processi lavorativi, i servizi interni e i servizi rivolti al pubblico, le procedure e il sistema informativo; progetta il sistema di Valutazione e di Qualità dei Servizi, definendo gli standard di qualità, efficienza ed efficacia dei Servizi erogati e dotandosi di un sistema di controllo e valutazione.

LA RETE TELEMATICA

L'INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO E LA RETE TELEMATICA

L'uso del computer nella gestione della Banca Dati Informagiovani è stato riconosciuto come indispensabile per la grande quantità di informazioni da archiviare e la necessità di fornire notizie sintetiche rispetto agli originali da cui sono ricavate.

Tenendo conto che il sistema deve supportare lo scambio di informazioni fra i diversi Cig si è realizzata una rete informatica basata sulle tecnologie Intranet.

In particolare l'Amministrazione Provinciale è stata dotata di un Server con sistema operativo Linux.

Il sistema di archiviazione si basa in particolare sull'uso di un database denominato "Memogiò" affiancato da un ulteriore applicativo denominato "Memoweb".

L'AGGIORNAMENTO DELLA RETE

L'architettura della rete attuale rimane fine a se stessa, con informazioni e servizi di carattere generale isolate e non fruibili da utenti esterni.

La tecnologia attuale e la globalizzazione delle informazioni, suggerisce l'uso della rete Internet. Nello specifico il Centro Risorse e Coordinamento dovrà essere dotato di un centro elaborazione dati dove confluiranno tutte le informazioni dai vari Centri Informagiovani dislocate sul territorio, oltre a quelle che potrebbero pervenire da altre realtà provinciali e non. Sarà compito del Centro Risorse e Coordinamento, valutarne la validità, standardizzarle e realizzarne la pubblicazione su un apposito SITO INTERNET con dominio registrato (es. www.informaprovincia.ch.it).

Un sistema, quindi, dalla massima accessibilità, fermo restando la necessità di una sezione riservata accessibile solo tramite riconoscimento ai Centri Informagiovani, dove potranno essere consultate informazioni di carattere specifico non di dominio pubblico e/o soggette alle limitazioni delle legge sulla tutela della privacy.

Sarà compito del Comitato Tecnico e successivamente del Centro Risorse e Coordinamento, stabilire i criteri di omogeneizzazione delle informazioni e i loro standard.

IL PERIODICO “INFORMAPROVINCIA”

Nella società moderna che diventa sempre più complessa e in cui il cambiamento e l'evoluzione tecnologica sono estremamente veloci occorre mettere ogni soggetto, ma soprattutto i giovani, nella condizione di potersi adeguare ai cambiamenti sia sociali che del mondo del lavoro.

A questa situazione possono in parte sopperire i centri Informagiovani che assicurano ai giovani la piena cittadinanza in una società civile, assistendoli nelle loro scelte di studio, di lavoro e di tempo libero, ma anche ad inserirsi semplicemente nel contesto sociale in cui vivono.

E' chiaro che numerosissime sono le leggi, le notizie, i progetti di politica giovanile, che possono aiutare i più giovani a risolvere il proprio disagio, che nasce dalla difficoltà di trovare una propria collocazione nella società. Il problema sta nella loro comunicazione attraverso canali che non siano quelli strettamente istituzionali.

Strumenti di facile approccio per i giovani sono i mass media o i multimediali.

Tra essi ha un ruolo importante la pubblicazione “InformaProvincia” che raccoglie informazioni di carattere generale e notizie sulle attività dei Cig.

Il bisogno diffuso dell'Amministrazione è, infatti, quello di pubblicizzare l'attività del progetto Informaprovincia, ma soprattutto raggiungere un'utenza potenziale, che altrimenti ignorerebbe l'esistenza stessa del servizio.

Il prodotto, che fornisce informazioni in modo immediato e semplice, è contenuto nelle dimensioni in modo che il lettore può consultarlo facilmente e leggerlo anche in posti diversi da quello di reperimento. Le dimensioni adottate sono 140x210 (mm).

La testata opportunamente registrata presso il Tribunale di Chieti, viene diretta da un responsabile nominato dall'Amministrazione.

Si compone di 24 pagine, copertina inclusa, otto sono dedicate a ciascuno dei CIG provinciali, le restanti forniscono notizie sulla scuola, il lavoro, il tempo libero, l'arte, l'associazionismo.

MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Le diverse metodologie di approccio al pubblico sperimentate nei tre anni di funzionamento dei Cig, dai servizi con percorsi in autoconsultazione, ai servizi con contatto operatore/utente (in cui l'operatore fornisce una prima informazione orientativa), alle soluzioni miste che prevedono anche la consulenza personale, hanno chiesto lay-out interni differenti.

L'allestimento interno ha rispettato le esigenze di fruizione delle informazioni ed è stato coerente con le finalità informative del servizio, seguendo criteri metodologici di approccio al pubblico. Per cui si sono strutturati in modo chiaro i percorsi di ingresso e di utilizzo per l'utente.

Oltre all'allestimento degli spazi, è stato importante programmare l'orario settimanale di apertura del servizio e la segnaletica che ne consentisse la localizzazione.

L'apertura di nuovi Centri Informagiovani deve attenersi a indicazioni specifiche e già collaudate.

L'ALLESTIMENTO INTERNO

L'ingresso al servizio deve essere il più possibile libero da ostacoli e barriere.

L'utente deve poter individuare il percorso che lo porta alle zone informative in autoconsultazione (dossier, bacheche, video e computer) in modo semplice e intuitivo. E' quindi utile che l'utente, entrando nel servizio, possa individuare in linea diretta la zona informativa self-service.

Questa zona sarà attrezzata con sistemi di scaffalature, bacheche, punti d'appoggio contenenti il materiale informativo secondo i criteri documentari individuati nel capitolo relativo. La zona per l'autoconsultazione deve essere attrezzata con ampie superfici di appoggio (tavoli, mensole, sistemi modulari e sedie), in modo da permettere la permanenza all'interno del servizio e la possibilità di consultare in piccoli gruppi i materiali informativi.

Scaffalature e bacheche saranno organizzate per aree o tipologie informative. La segnaletica deve essere chiara ed evidente. Molto importante è anche l'uso dei colori per differenziare le diverse zone o aree.

E' opportuno che la zona di prima informazione orientativa sia attrezzata sul modello di una "reception" informale. Essendo uno spazio dove l'informazione si risolve in un tempo breve è opportuno che l'utente non sia costretto a stare in piedi davanti ad una scrivania o a doversi per forza sedere (atto che implica un maggior impegno relazionale).

Il modello "reception" permette all'utente ed all'operatore di parlarsi allo stesso livello fisico senza costringere l'uno o l'altro ad assumere una specifica posizione. E' tuttavia opportuno evitare il bancone chiuso, modello muro divisorio, per adottare una struttura più flessibile e articolata in spazi pieni e spazi vuoti.

La reception deve essere organizzata in modo che l'operatore possa svolgere buona parte della sua attività senza doversi spostare ogni volta; dovrà quindi prevedere lo spazio per computer, stampante, altri strumenti e materiali informativi.

Un problema da tenere in considerazione riguarda l'accesso ai materiali informativi di valore (guide, manuali, cd rom); l'utilizzo di questi materiali da parte del pubblico deve essere controllato. Al di là delle forme di sorveglianza specifiche adottate, è bene collocare bene in vista le pubblicazioni, frapponendo qualche ostacolo alla possibilità di presa diretta, come ad esempio l'operatore addetto all'informazione. In genere, una buona soluzione consiste nel posizionare tali materiali in un espositore alle spalle della reception.

La zona di consulenza individuale deve essere posta in un'area riservata del servizio, dove non sia possibile essere ascoltati. Per quanto riguarda l'arredamento si consiglia una normale scrivania, purché sia adibita esplicitamente e solamente a questo scopo. Non deve cioè presentarsi in disordine o occupata da qualcuno che sta svolgendo altre attività. Strutturare il servizio di consulenza con un sistema di appuntamenti, aiuta ad evitare questi inconvenienti.

Se si vuole stabilire un rapporto più informale, una buona soluzione è l'adozione di un tavolo rotondo.

Anche questo spazio dovrà essere attrezzato con computer e altri materiali informativi in modo da evitare all'operatore inutili spostamenti che rendono più difficoltoso il colloquio di consulenza.

In generale il servizio dovrà essere attrezzato con diversi espositori, distributori di depliant e altri materiali informativi, così come di spazi in cui affiggere manifesti e locandine. Tali attrezzature saranno fruibili direttamente dagli utenti.

LE MODALITA' DI ACCESSO PER IL PUBBLICO

L'Informagiovani deve avere un orario di apertura al pubblico esteso ed articolato per l'intero arco della settimana.

Si è visto in precedenza che la media per un centro Infonmagiovani si aggira attorno alle 15 ore, mentre per un Punto Informagiovani sulle 8 ore settimanali.

E' opportuno che l'orario giornaliero sia ripartito in due fasce con preferenza per le ore terminali del mattino e del pomeriggio (ad es. 11.00-13.00 e 17.00-19.00).

Le attività di coordinamento, formazione, ecc., saranno programmate in un giorno o in orario in cui non è prevista l'apertura dello sportello.

La semplicità e la continuità dell'articolazione dell'orario sono due fattori importanti, in quanto non costringono il pubblico a memorizzare orari complicati che creano tensioni e malcontento in caso di errore. Un orario ricorrente è inoltre molto più semplice da promuovere e da comunicare.

Negli orari di apertura dello sportello, il pubblico deve poter accedere liberamente al servizio ed alla sua struttura informativa (informatizzata o cartacea) dove avviene l'autoconsultazione. Le esigenze informative più complesse verranno affrontate con l'aiuto dell'operatore sempre presente in sala, durante gli orari di apertura.

In ogni caso la richiesta dell'operatore avviene sempre da parte dell'utente.

Oltre alla struttura informativa di base, dossier cartacei e banche dati, è necessario mantenere anche spazi informativi dal carattere maggiormente informale: le bacheche dei piccoli annunci (domanda e offerta di lavoro, lezioni, cerco/compro/scambio, alloggi ecc.), spazi per l'esposizione di manifesti, di depliant, di locandine.

ORGANIZZAZIONE DEI DATI

CLASSIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni raccolte e analizzate devono essere classificate in 6 settori:

1 - SCUOLA E FORMAZIONE

2 - PRODUTTIVITA E MERCATO DEL LAVORO

3 - FIGURE PROFESSIONALI

4 - TEMPO LIBERO E VOLONTARIATO

5 - VITA SOCIALE E SANITA'

6 - VACANZE STUDIO E LAVORO

Ogni settore deve essere suddiviso in Classi e ciascuna Classe in Sottoclassi.

Tutto il materiale raccolto deve essere sistemato in appositi Dox contenitori di vari colori (un colore per ogni settore di ricerca).

Ogni Dox deve recare sul dorso una targhetta esplicativa del Settore e i riferimenti alle Classi e Sottoclassi di informazioni in esso contenute.

La codifica dell'informazione deve avvenire assegnando due cifre per il Settore, due cifre per il codice di Classe e due cifre per il codice di Sottoclasse.

CRITERI DI ARCHIVIAZIONE

Nella raccolta e archiviazione delle informazioni gli operatori devono seguire tre criteri guida:

1. un criterio generale che riguarda appunto la generalità delle informazioni che sono riferibili direttamente ai settori che formano oggetto di interesse dell'archivio informativo;

2. un criterio particolare quando il contenuto dell'informazione stessa presenta delle attinenze o comunque possibilità di sviluppo dell'informazione, la quale, in prospettiva, anche attraverso elaborazione e integrazione con altre, informazioni, può collocarsi in uno dei settori dell'archivio informativo;

3. un criterio di durata che distingue l'informazione in due categorie:

- l'informazione a *ciclo lungo di vita*, che riguarda informazioni durature che non si modificano nel tempo

- l'informazione a *ciclo breve di vita*, cioè le informazioni che hanno un interesse limitato nel tempo.

UTILIZZO DI SCHEDARI

La procedura di consultazione dell'archivio deve avvenire attenendosi alle seguenti modalità: -

- Consultazione del documento della Classificazione dei Settori
- Individuazione del Settore interessato
- Individuazione della Classe
- Individuazione della Sottoclasse
- Richiesta di opportuni chiarimenti ed autorizzazione
- Accesso al Dox specifico
- Verifica del contenuto
- Lettura della notizia
- Valutazione del contenuto dell'informazione
- Richiesta della documentazione specifica che interessa
- Riconsegna del Dox all'incaricato

SCUOLA E FORMAZIONE

- 1.00 Aspetti Generali
- 1.01 Pre Obbligo
- 1.02 Obbligo
- 1.03 Formazione Professionale Post Obbligo
- 1.04 Scuola Media Superiore
- 1.05 Conservatori - Accademie
- 1.06 Formazione Professionale Post Diploma
- 1.07 Formazione Permanente
- 1.08 Lauree Brevi
- 1.09 Università
- 1.10 Corsi Post Università
- 1.11 Studi all'Estero

PRODUTTIVITA' E MERCATO DEL LAVORO

- 2.00 Generalità e Informazioni Quadro
- 2.01 Lavoro Dipendente
- 2.02 Lavoro Autonomo
- 2.03 Lavoro Stagionale
- 2.04 Lavoro all'Estero
- 2.05 Lavoro Part Time
- 2.06 Accesso al Lavoro
- 2.07 Interventi per l'Occupazione Giovanile
- 2.08 Uffici e Servizi Competenti
- 2.09 Studi e Ricerche
- 2.10 Iniziative e Convegni
- 2.11 Concorsi
- 2.12 Opportunità di Lavoro

FIGURE PROFESSIONALI

- 3.00 Aspetti Generali
- 3.01 Agricoltura - Zootecnia - Foreste - Alimentazione
- 3.02 Lavorazioni Artistiche (legno, metalli, ecc.) e Arredamento
- 3.03 Turismo e Attività Alberghiere
- 3.04 Amministrazione e Commercio
- 3.05 Edilizia e Urbanistica
- 3.06 Elettricità - Elettronica - Informatica
- 3.07 Meccanica e Metallurgia
- 3.08 Chimica e Fisica
- 3.09 Grafica e Comunicazioni
- 3.10 Acconciatura, Estetica della Persona e Abbigliamento
- 3.11 Insegnamento e Servizi Educativi
- 3.12 Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari
- 3.13 Arte, Musica e Spettacolo
- 3.14 Attività Marittime, Aeronautiche e Trasporti
- 3.15 Carriere Militari

TEMPO LIBERO E VOLONTARIATO

- 4.00** Informazioni Quadro
- 4.01** Chi Opera nel Tempo Libero e nel Volontariato
- 4.02** Le Attività
- 4.03** Supporti e Agevolazioni
- 4.04** Sport

VITA SOCIALE E SANITA'

- 5.00 Generalità
- 5.01 Famiglia
- 5.02 Infanzia Adolescenza
- 5.03 Giovani
- 5.04 Donne
- 5.05 Handicap
- 5.06 Partecipazione
- 5.07 Documenti e Pratiche varie

STRUMENTI E SUPPORTI INFORMATIZZATI

Archivio Cartaceo

Archivio Informatizzato

Accesso Banca Dati Esterna

Accesso Internet

Acquisizione Software per Banca Dati del Sistema

Acquisizione Software per attività gestionali

Attrezzature Accessorie Consigliate:

Hardware

* Personal Computer

* Stampante

* modem

Software

* Windows 98/Me

* Word

* Access

* Excell

Altri strumenti

* Televisore e Videoregistratore

* Fotocopiatrice

* Fax