

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 1

TITOLO AZIONE	Informagiovani
	NON LIVEAS
OBIETTIVI	<p>Scopi del servizio Consentire ai giovani del territorio la fruizione delle risorse a loro disposizione in tema di formazione scolastica e professionale, lavoro, professioni, educazione permanente, vita sociale e salute, attività culturali e tempo libero, viaggi e vacanze, studio e lavoro all'estero, sport.</p> <p>Le azioni proposte vogliono sostenere le giovani generazioni nel soddisfare i bisogni di crescita e di autorealizzazione attraverso la conoscenza delle risorse disponibili a livello locale, provinciale, regionale nazionale ed europeo.</p> <p>Target I fruitori dell'azione proposta saranno i ragazzi e giovani adulti con un'età compresa dai 15 ai 29 anni residenti nei comuni dell'ambito sociale 19. Ci si attende una affluenza pari almeno al 10% della popolazione giovanile residente (pari a circa 290 giovani). Tale risultato va raggiunto nell'arco del triennio prevedendo dei miglioranti graduali nel corso degli anni (2007: 5%; 2008: 8%; 2009: 10%).</p> <p>Obiettivi operativi - informare i giovani sugli argomenti di loro interesse; - orientare la scelta delle informazioni; - mediare l'accesso alle risorse; - documentare i bisogni emergenti nelle giovani generazioni; - progettare con i giovani percorsi di risposta a bisogni insoddisfatti.</p> <p>Bisogni, obiettivi, diritti sociali collegati all'azione L'azione proposta, quindi, vuole sostenere le giovani generazioni nel soddisfare i bisogni di realizzazione attraverso la conoscenza delle risorse messe a loro disposizione e garantire il diritto dell'assistenza, della formazione e del lavoro.</p>
STRATEGIA	<p>La strategia per consentire il raggiungimento degli scopi del servizio deve tendere a favorire la fruizione del servizio da parte dei giovani cittadini e di potenziare le capacità di risposta del servizio.</p> <p>Occorre cioè aumentare i punti informativi sul territorio, prevedendo l'attivazione di altri sportelli decentrati rispetto al Centro di Castel di Sangro (è in previsione uno sportello nel Comune di Pescasseroli, da collegare al Centro di Aggregazione in via di istituzione) e conservare le altre forme di decentramento del servizio (bacheche informative, rivista a distribuzione gratuita...)</p> <p>Per potenziare la capacità di risposta del servizio occorre aumentare i collegamenti e gli scambi con le altre realtà informative della regione per mutuare informazioni sulle fonti di informazioni più accreditate e più funzionali. A livello locale occorre consolidare lo scambio e la collaborazione con i soggetti locali (sia istituzionali che del terzo settore che del privato).</p>
DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'	<p>Le attività principali che danno vita ad un informagiovani sono la ricerca, la documentazione e la comunicazione.</p> <p>Le attività di ricerca consistono nel reperire le informazioni nei 9 settori d'interesse dell'Informagiovani. Si articola nelle seguenti fasi: - individuazione e contatto delle fonti che producono o in cui risiedono le informazioni. - redazione ed aggiornamento della mappa delle fonti contenente tutte le indicazioni ritenute utili ad identificare le fonti prescelte e contattarle. - contatto delle fonti e reperimento delle informazioni.</p> <p>Le attività di documentazione consistono nell'analizzare ed elaborare i diversi materiali recuperati dalla ricerca producendo, quando occorre, nuovi materiali ed</p>

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 1

una informazione organizzata che consenta al pubblico di orientarsi in modo adeguato per fruire delle notizie che gli interessano.

Nello specifico si tratta di:

- raccogliere i materiali provenienti dalla ricerca;
- tradurre le informazioni grezze provenienti dalle attività di ricerca producendo nuovi materiali con l'informazione organizzata in modo tale che il pubblico possa beneficiarne
- archiviare gli elaborati secondo il "Piano di Classificazione Nazionale dell'Informagiovani".

L'attività di **comunicazione/informazione** vuole garantire che l'informazione elaborata raggiunga il destinatario attraverso il canale di comunicazione più adatto. Il compito di questo sottosistema di attività consiste nel trasmettere al pubblico le informazioni organizzate dalla Ricerca e dalla Documentazione e di attivare strategie che motivino, permettano, favoriscano l'accesso all'informazione e la comunicazione tra servizio ed utente.

L'informagiovani deve quindi porsi l'obiettivo di costruire connessioni tra il giovane e la sua realtà sociale di appartenenza, deve rappresentare il punto di congiunzione tra i giovani e le altre strutture che compongono il quadro della realtà sociale.

Concretamente la comunicazione include fin dallo scorso triennio le seguenti attività:

- 1) *accoglienza dei giovani allo sportello*: Le fasi che contraddistinguono il contatto con l'utenza sono: la presa in carico (accoglienza, valutazione della domanda, individuazione dell'intervento - definire se la risposta può essere immediata o se va effettuata una ricerca mirata), l'erogazione dell'informazione (può essere immediata mediante la consegna di materiale informativo già disponibile, essere preceduta da un momento di orientamento, tradursi in un accompagnamento e/o facilitazione al contatto con servizi), la verifica dei risultati raggiunti (con un contatto in follow-up per la verifica dell'efficacia dell'informazione)
- 2) *aggiornamento delle bacheche itineranti*: sono istituite in tutti i comuni dell'ambito sociale e consentono di decentrare l'affissione di alcune informazioni solitamente presenti nelle bacheche dello sportello.
- 3) *rivista trimestrale*:
- 4) *campagne informative mirate*: hanno lo scopo diffondere informazioni ben precise che il Centro riscontra essere pregnanti per il pubblico giovanile. Le campagne informative possono realizzarsi utilizzando i mezzi di comunicazione di massa, organizzando riunioni/seminari indirizzati ai giovani o presso enti che ne facciano richiesta (ad es. le scuole).

TEMPISTICA

Le azioni qui proposte rappresentano una continuità con il servizio già attivato nella precedente programmazione. Saranno quindi attive già dal 1 luglio 2007 fino al termine della programmazione (2009).

DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE

Il responsabile dell'Azione, con funzione di referente per il controllo e la verifica di quanto progettato è Il Responsabile del Servizio dell'Ente d'Ambito Sociale.

Lo staff che curerà l'erogazione del servizio sarà costituito da:

Un responsabile tecnico del servizio, che avrà la responsabilità di:

- garantire l'integrazione del servizio con la comunità locale e con le sue risorse definendo modalità, tempi e contenuti degli scambi funzionali alle finalità del servizio;
- garantire il coordinamento degli operatori allo scopo di offrire adeguati livelli di erogazione nei tempi e nei luoghi definiti dall'ufficio di piano;
- rispettare le procedure di erogazione ed il sistema qualità individuato dall'EAS;
- relazionare periodicamente sull'andamento del servizio (numero e tipologia di utenti, tipologie di bisogni raccolti, risposte fornite, risorse del territorio presenti, problematiche inerenti il servizio, esiti delle attività di documentazione dei bisogni, ecc);

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 1

	<ul style="list-style-type: none">- assicurare il costante aggiornamento delle informazioni fornite ai giovani;- garantire l'efficienza degli strumenti di supporto del servizio (schede cartacee e informatiche, banche dati);- assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale. <p>Gli operatori di sportello avranno la funzione di:</p> <ul style="list-style-type: none">- curare le attività di ricerca, documentazione e comunicazione/informazione;- curare la documentazione del servizio aggiornando la modulistica prevista. <p>Le attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività, per ciascuna sede sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- arredi, (2 scrivanie e 4 sedie, 1 armadio, 3 bacheche, 1 espositore)- 1 telefono con funzione fax;- PC con programma Office Professional (o versione freeware) e connessione ad internet;- abbonamenti a riviste e/o pubblicazioni;- cancelleria varia. <p>I locali saranno messi a disposizione dagli enti pubblici ospitanti il servizio (comunità montana, comuni) cui spetteranno anche gli oneri per le utenze (luce elettrica, spese telefoniche ed abbonamenti internet).</p> <p>Essi devono avere una dimensione tale da poter ospitare gli arredi descritti e il pubblico. Si stima essere necessaria una dimensione almeno di 20mq. Devono essere ben riscaldati e luminosi, avere un servizio igienico attiguo.</p>
COMUNICAZIONE	<p>La comunicazione interna verrà assicurata attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">- il regolamento del servizio;- il sistema informativo del servizio: banche dati, rapporti sul servizio, e quanto ritenuto utile dall'ufficio di piano. <p>La comunicazione esterna sarà promossa mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">- la carta della cittadinanza sociale;- il regolamento del servizio;- la segnaletica- la rivista.
CONTROLLI E VALUTAZIONE	<p>La responsabilità del controllo esterno sul servizio è a carico dell'Ufficio di Piano. Il disegno di valutazione prevede un sintetico set di indicatori di outcome collegati agli obiettivi specifici indicati nella specifica sezione. La verifica dei risultati avverrà con cadenza semestrale (una delle quali in coincidenza del rapporto valutativo annuale) a cura del Responsabile tecnico dell'azione.</p> <p>Gli indicatori individuati sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- livello di evasione delle richieste di informazioni (rapporto tra le richieste evase con successo ed il totale delle richieste)- livello di evasione dei bisogni di orientamento (rapporto tra i bisogni di orientamento evasi con successo – in termini di fruizione della risposta prescelta – ed il totale delle richieste di orientamento)- livello di accompagnamento all'accesso (rapporto tra gli utenti che hanno fruito del servizio di cui necessitano e il totale delle richieste di aiuto all'accesso ai servizi);- livello di aggiornamento delle banche dati e dei rapporti periodici (rispetto delle tempistiche nell'aggiornamento delle banche dati e dei rapporti sul servizio definiti dall'Ufficio di Piano).- livello di soddisfazione dei giovani/dei fruitori (rapporto tra i fruitori completamente soddisfatti ed il totale dei fruitori nel periodo oggetto di valutazione).
IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E RISPOSTE	<p>Rischi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. scarsa affluenza dell'utenza (2% al di sotto della stima)2. inadeguatezza qualitativa o quantitativa delle informazioni rese, dell'orientamento e della mediazione; <p>Risposte</p> <ol style="list-style-type: none">1. creazione della rete di collaborazioni con gli altri enti e servizi del territorio per i giovani;

Area integrazione ed inclusione sociale

Servizio n. 1

	2. formazione del personale e adeguamento del rapporto tra risorse e domanda
ACQUISTO	La gestione del servizio sarà indiretta. L'erogazione degli interventi verranno affidati ad una cooperativa sociale di tipo A che sarà individuata mediante una procedura di evidenza pubblica.