



Ministero della Gioventù anci

COORDINAMENTO
NAZIONALE
INFORMAGIOVANI

AZIONE DI SISTEMA PER LA PROMOZIONE DI UN COORDINAMENTO
NAZIONALE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI

COORDINAMENTO
NAZIONALE
INFORMAGIOVANI

Ministero
della Gioventù
anci

COORDINAMENTO
NAZIONALE
INFORMAGIOVANI





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.

Con il progetto che è presentato in queste pagine sta per compiersi 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, 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. Il punto di arrivo di questo percorso si avrà con la presentazione in primavera di un portale web in grado di condurre le nuove generazioni attraverso la miriade di notizie prodotte dal sistema sociale.

La scelta del mezzo è obbligata: 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. E anche per questo, proprio i ragazzi, saranno autori oltre che semplici fruitori del nuovo portale, grazie all'utilizzo delle nuove applicazioni web2.0.

L'obiettivo finale del progetto comune del Ministero della Gioventù e dell'Anci, è dunque la costruzione di una banca dati, il più completa possibile, 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 tratta di un obiettivo ambizioso, ma mai come oggi sembra essere alla nostra portata. Buon lavoro.

Giorgia Meloni

Ministro della Gioventù



La sfida che ci attende è quella di riuscire a definire un linguaggio comune nei servizi rivolti al mondo giovanile: un sapere collettivo che sappia scongiurare il pericolo di una dispersione delle conoscenze, a favore di una reale unione delle esperienze. La creazione del Coordinamento Nazionale degli Informagiovani va innanzitutto considerata come un'occasione unica per costruire un'integrata azione collettiva. Dalla lettura delle pagine che seguiranno traspare la consapevolezza di poter garantire concretamente una crescita generalizzata della qualità dei servizi offerti dai 1219 Sportelli Informagiovani italiani.

Nel nostro Paese sono oggi presenti strutture d'avanguardia: il progetto per la creazione di un Sistema Informagiovani Nazionale intende partire proprio da quest'eccellenza, per utilizzarla come bacino d'esperienza prezioso a cui attingere per colmare il divario riscontrato con altre realtà, riuscendo così a superare le difficoltà operative anche là dove non sono ancora state risolte efficacemente. L'esperienza degli sportelli più strutturati verrà quindi messa a disposizione di chi deve recuperare terreno, guidando il processo di sviluppo di ogni singola realtà critica, e mettendo a frutto un potenziale già presente nel Paese.

Il progetto vuole quindi trasformare ciò che è oggi fortemente frammentato in una rete elastica e capillare. Un obiettivo che possiamo raggiungere sfruttando a pieno le potenzialità tecnologiche messe a disposizione dalle reti informatiche: da una parte, fornendo un supporto tecnico e operativo ad ogni singolo sportello appartenente al network del Sistema Informagiovani, dall'altra scommettendo sulla crescita di questo stesso network, nella convinzione che esso saprà trasformarsi in una comunità strutturata, in grado di rispondere adeguatamente ad ogni esigenza giovanile, sia essa rivolta ad un ambito strettamente locale come ad un livello più ampio, nazionale ed internazionale.

Per questo, il primo passo sarà quello di garantire una presenza web a tutti gli Informagiovani, attualmente presenti in rete solo nel 59.1% del totale, fornendo opportunità e conoscenze tecniche, per arrivare alla creazione di una rete di collegamento nazionale che comprenda tutti gli operatori del settore.

Un progetto – ed è forse questa la sua assoluta novità – che non vuole solo rendere protagonista la specificità di ogni territorio, ma che conta proprio su questa specificità, sul contributo quotidiano offerto da ogni singolo sportello e utente, per centrare in pieno l'obiettivo finale. Sotto questo profilo, la nascita di un Sistema Informagiovani Nazionale consentirà di compiere un balzo in avanti complessivo a tutto il settore dei servizi rivolto al mondo dei giovani, nessuno escluso.

A qualcuno potrà sembrare solo una speranza: io resto convinto che si tratti di una possibilità oggi più che mai concreta.

Roberto Pella

Presidente del Coordinamento Nazionale Informagiovani e responsabile Anci Politiche Giovanili e Sport

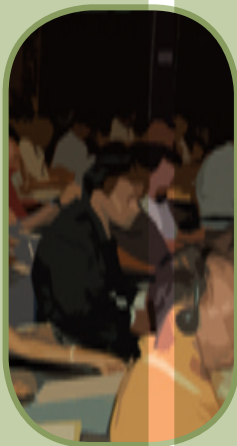
Ministero
della Gioventù
anci

COORDINAMENTO
NAZIONALE
INFORMAGIOVANI



INDICE GENERALE

0.	Premessa	pag. 00
1.	Il contesto	pag. 01
2.	Obiettivi generali	pag. 04
3.	Metodologia operativa	pag. 05
4.	La Governance	pag. 08
	4.a Il Coordinamento Nazionale Informagiovani	pag. 08
	4.b Il Comitato Tecnico Scientifico	pag. 09
	4.c Il Comitato paritetico Anci – Ministero	pag. 09
	4.d I Coordinamenti Regionali	pag. 09
	4.e La Segreteria Tecnica	pag. 10
	4.f Anci	pag. 11
	4.g Gli strumenti di monitoraggio sul territorio	pag. 12
5.	Ridefinizione dei Servizi Informagiovani	pag. 12
	5.a Le linee guida	pag. 13
	5.b Standard minimi di qualità	pag. 13
	5.c Gestione tecnica e organizzativa	pag. 14
	5.d Apertura di un servizio Informagiovani	pag. 14
	5.e Il sistema informativo	pag. 14
	5.f Inquadramento e riconoscimento professionale degli operatori	pag. 15
	5.g Selezione e formazione del personale	pag. 15
	5.h Buone prassi	pag. 15
6.	Costruzione delle reti	pag. 16
	6.a Comunità di pratica	pag. 16
	6.a.a Incubazione	pag. 17
	6.a.b Nascita	pag. 18
	6.a.c Sviluppo	pag. 20
	6.a.d Maturità	pag. 21
	6.a.e Evoluzione	pag. 22
	6.b Social Networking	pag. 23
	6.c Rete Europea – ERYICA	pag. 24
7.	Gli strumenti	pag. 25
	7.a Primo anno	pag. 25
	7.a.a Comunicazione interna	pag. 26
	7.a.b Comunicazione esterna	pag. 27
	7.b Secondo anno	pag. 27
	7.b.a Comunicazione interna	pag. 27
	7.b.b Comunicazione esterna	pag. 28
	7.c Terzo anno	pag. 29
	7.c.a Comunicazione interna	pag. 29
	7.c.b Comunicazione esterna	pag. 29
8.	Marketing	pag. 29
9.	Ufficio stampa	pag. 31
10.	Timing degli interventi – Piano triennale 2007 – 2009	pag. 31



PREMESSA

Una nuova visione degli Informagiovani oggi è possibile: una visione che faccia riprendere il percorso di sviluppo e crescita di strutture essenziali, che valorizzi le politiche giovanili, che restituisca agli Informagiovani italiani il ruolo che spetta loro in Europa, che ci permetta con più efficacia e più efficienza di realizzare quella missione che fin dalle prime esperienze internazionali rappresenta lo spirito e la migliore eredità del nostro operato quotidiano.

In considerazione degli articoli 1 e 2 della Convenzione stipulata tra l'allora Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive, attuale Ministero della Gioventù, e l'Anci dell'8 maggio 2007, il presente documento intende predisporre un piano di interventi finalizzati a:

- 1) sostenere la costruzione della rete nazionale degli Sportelli Informagiovani;
- 2) ottimizzare i servizi resi dagli Sportelli Informagiovani sul territorio, anche attraverso la definizione degli standard quantitativi e qualitativi dei servizi, la formazione e l'aggiornamento degli operatori;
- 3) razionalizzare e potenziare l'offerta informativa anche mediante il web e le nuove tecnologie di comunicazione;
- 4) incrementare la diffusione degli Sportelli Informagiovani sul territorio.

Il progetto, realizzato da Ancì in collaborazione con Ancitel S.p.A. e il Comune di Vicenza, si svilupperà durante il triennio 2007 – 2009 e prevede una spesa di investimento di 6.000.000 di Euro.



IL CONTESTO

Ripensare il ruolo e le prospettive degli Informagiovani italiani significa affrontare una sfida complessa ma cruciale, considerato che la rete degli Informagiovani, che conta in Italia oltre 1219 sportelli, rappresenta uno dei più importanti attori nell'erogazione di servizi per il mondo giovanile. Tale sfida, soprattutto, non è più rimandabile. Non è un caso che più volte, e da ultime nella Conferenza Nazionale di Castellammare di Stabia del febbraio 2005 e nel Seminario di Vicenza del 28 febbraio 2007, gli Informagiovani abbiano sollecitato la politica e le Istituzioni a farsi interpreti di un'esigenza di razionalizzazione, riorganizzazione e potenziamento avvertita con crescente urgenza.

Un'urgenza motivata da numerosi elementi, che i coordinatori degli Sportelli Informagiovani ben conoscono, e che risulta evidente se si prendono in considerazione alcuni macro-fattori. Ne citiamo alcuni per la loro intuibile ed immediata rilevanza:

- L'Europa: la dimensione delle politiche giovanili è ormai quella europea e comunitaria. Pensiamo a ERYICA, Agenzia Europea per l'Informazione e la Consulenza dei Giovani. Da questo progetto, e più in generale dal tavolo strategico di discussione e decisione europeo, l'Italia, come soggetto rappresentativo unitario, risulta di fatto assente da dieci anni.
- La condivisione degli strumenti e dei linguaggi: un elemento essenziale per fare in modo che i 1219 sportelli italiani non siano portatori di esperienze singolari, bensì diversi componenti di un unico organismo, capaci di dialogo e confronto. Al contrario, la nascita della maggior parte degli Informagiovani in un periodo precedente o parallelo alla diffusione di Internet, ci mette oggi di fronte ad una realtà fatta di sportelli che non condividono protocolli informatici, piattaforme di base, database, né modalità operative dei servizi on line.
- La centralizzazione dei servizi e della progettazione: necessaria per poter dialogare su di un piano paritetico con le strutture degli altri Paesi europei tuttavia assente nel quadro attuale.
- Una crescita qualitativa orizzontale: fissare standard minimi di qualità dell'informazione e dei servizi erogati dagli Informagiovani è un requisito fondamentale per garantire una

crescita orizzontale e diffusa degli sportelli sul territorio, e per aumentarne l'incisività in considerazione delle esigenze (mutevoli e dinamiche) del mondo giovanile.

La situazione attuale vede, invece, accanto all'elevato livello qualitativo raggiunto dagli sportelli più strutturati, la tangibile difficoltà delle molte realtà locali che scontano un gap di esperienze e di affinamento degli strumenti, non colmabile ricorrendo alle sole proprie forze.

Si tratta, come è facile vedere, di forti limitazioni alla possibilità di una crescita degli Informagiovani italiani nel loro complesso: sia sotto il profilo qualitativo che sotto quello quantitativo. La genesi di queste criticità è in larga parte comune, ed è individuabile nell'assenza, da dodici anni a questa parte, di un Coordinamento Nazionale degli Informagiovani. Come è stato evidenziato in più occasioni, e nuovamente nel Seminario di Vicenza di quest'anno, la ricostituzione del Coordinamento Nazionale è un passaggio necessario per avviare quel processo di trasformazione che potrà portare a risolvere i nodi strutturali che abbiamo succintamente elencato. Appare chiara la linea direttrice e l'ottica di sviluppo: il passaggio dalla frammentazione alla rete. Dalla dispersione di esperienze e competenze, che oggi limita le possibilità di sviluppo dei 1219 sportelli italiani, alla costituzione di un soggetto unitario e rappresentativo capace, sul fronte interno, di guidare i processi di sviluppo e, sul fronte esterno, di riaccreditare la voce della nuova rete degli Informagiovani come interlocutore autorevole al tavolo di discussione europeo.

È una sfida complessa ma non più procrastinabile: ce lo impongono la necessità di integrazione con la realtà europea, l'esigenza di ottimizzare le risorse esistenti in una fase storica quale quella odierna, segnata dalla decurtazione di investimenti sulle nostre strutture; ma è soprattutto il quadro di un'utenza mobile e in continua trasformazione, che vede i giovani di oggi portatori di interessi ed esigenze diversi rispetto a quelli di venti o anche solo dieci anni fa, che la rendono urgente e necessitata.

Affinché questa sfida possa essere lanciata con successo serve la coincidenza di quattro fattori:

1. La volontà politica di investire sul fronte di un miglioramento delle politiche per i giovani.
2. La chiara definizione e condivisione degli obiettivi e delle linee guida attuative di un futuro Coordinamento Nazionale degli Informagiovani.
3. La forte volontà di intraprendere questo percorso di trasformazione da parte degli Informagiovani.
4. L'individuazione dei partners istituzionali capaci di facilitare e promuovere tale processo.

Il 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 l'allora Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive, attuale Ministero della Gioventù, e l'Anci hanno raggiunto un Accordo quadro in materia di politiche giovanili il quale, tra gli obiettivi enunciati, punta alla costituzione del Coordinamento Nazionale degli Informagiovani presenti sul territorio nazionale.

Il 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 di una "Carta" recepita e allegata alla Convezione dell'8 maggio tra Anci e Pogas, indicante le richieste degli Informagiovani italiani nella definizione degli obiettivi, degli strumenti, delle linee progettuali che dovrebbero caratterizzare il futuro Coordinamento Nazionale.

Nel maggio 2007 Anci costituisce il Coordinamento Nazionale Informagiovani con i seguenti obiettivi:

- 1) il sostegno alla costruzione di una rete nazionale degli Sportelli Informagiovani;
- 2) 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;
- 3) la razionalizzazione e il potenziamento dell'offerta informativa anche mediante il web e le nuove tecnologie di comunicazione;
- 4) 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.

Proprio sulle orme programmatiche derivanti da questo percorso, andiamo ora a proporre una serie di interventi in grado di ridefinire e potenziare la proposta informativa territoriale a servizio delle nuove generazioni.





OBIETTIVI GENERALI

I Servizi Informagiovani presenti sul territorio nazionale sono 1219: l'Italia nord - occidentale ne conta 323, l'Italia nord - orientale 272, l'Italia centrale 201, l'Italia meridionale 312, l'Italia insulare 111.

Il progetto vuole costruire un'integrata azione di sistema destinata a 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.

Alla luce delle nuove linee programmatiche promosse dal Ministero della Gioventù si intende ridefinire il ruolo degli sportelli informativi rivolti alle nuove generazioni con particolare attenzione alle relazioni con il tessuto sociale di appartenenza.

Pertanto risulta essenziale analizzare con attenzione i punti deboli e le eccellenze presenti all'interno del Sistema Informagiovani per riuscire a delineare gli obiettivi da raggiungere per ottenere un miglioramento dei servizi in termini quantitativi e qualitativi.

Naturalmente si intende avere 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.

Si intende, infatti, da un lato ottimizzare le risorse esistenti e dall'altro fornire nuovi strumenti in grado di potenziare la qualità del lavoro svolto dagli operatori.

Il primo problema riscontrato dagli operatori stessi è la mancanza di organi in grado di gestire e garantire la sostenibilità di un'azione di coordinamento, pertanto si ritiene fondamentale investire le prime risorse nella definizione della governance, ossia determinare, in base agli obiettivi condivisi, le metodologie operative che dovranno contraddistinguere l'operato degli organi di gestione del progetto: il Coordinamento Nazionale Informagiovani, il Comitato Tecnico Scientifico, il Comitato paritetico Anci – Ministero, i Coordinamenti Regionali degli Informagiovani e la Segreteria Tecnica. Una volta delineata la strategia di governance, si intendono ridefinire gli elementi costitutivi del Sistema Informagiovani in ogni sua parte, cercando di raggiungere in un triennio un'utile ridefinizione delle strutture informative nella loro filosofia, nei loro obiettivi, nelle metodologie operative, e naturalmente nei contenuti.

Parallelamente si intende 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.

La ridefinizione delle strutture avverrà in simbiosi con le linee programmatiche promosse dalla Comunità Europea in termini di politiche giovanili, in particolare si intendono stabilire delle intese 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, inoltre, intende promuovere una serie di relazioni con Enti, Agenzie o circuiti pubblici o privati in grado di coadiuvare l'operato delle strutture informative del territorio. Analogamente, sul versante Internet, si intende investire su una strategia di web-marketing in grado di posizionare il nuovo Coordinamento Nazionale all'interno delle relazioni e dei contatti che quotidianamente mettono in relazione le diverse strutture informative presenti sul web.



METODOLOGIA OPERATIVA

La definizione e condivisione degli obiettivi e delle linee guida attuative di un futuro Coordinamento Nazionale degli Informagiovani è una condizione necessaria e può essere soddisfatta solo da chi, concretamente, coordina e gestisce il Servizio Informagiovani. Da chi, giorno per giorno, ne conosce i problemi, le sfide, le soddisfazioni. Da chi ha chiara la missione degli Informagiovani e la direzione della loro evoluzione, perché giorno per giorno ne vede gli obiettivi trasformarsi in risultati. Di qui la necessità di costruire una rete in grado di mettere in relazione le diverse professionalità presenti sul territorio nazionale.

Pertanto per quanto attiene alle logiche che guideranno l'analisi e l'implementazione delle soluzioni applicative finalizzate alla realizzazione della rete del Sistema Informagiovani ci si baserà sui concetti e le metodologie propri dei sistemi finalizzati allo sviluppo di comunità di pratica on-line. In altri termini si partirà dal presupposto che la rete degli Sportelli Informagiovani debba strutturarsi come il sistema di supporto ad una comunità di pratica. Tale rete, infatti, deve puntare a divenire una vera e propria comunità di pratica, identificandosi nelle seguenti caratteristiche chiave (definizione di E. Wenger):

- 1) l'esistenza di un impegno reciproco tra i membri, i quali si sentono legati da una comune identità e da rapporti di fiducia, intrattengono relazioni e lavorano insieme, in modi sempre diversi, per il mantenimento della comunità stessa;
- 2) la realizzazione di una intrapresa comune, ovvero una responsabilità condivisa dei problemi e delle prospettive e una negoziazione delle attività tra i membri;
- 3) la presenza di un repertorio condiviso fatto di artefatti, strumenti, routines, storie, linguaggi, azioni, credenze e valori che rappresentano la memoria storica della comunità.

In tal senso, l'infrastruttura tecnologica dovrà supportare lo sviluppo di tali presupposti, favorendo così non soltanto l'attività operativa, ma soprattutto – attraverso di essa – la costituzione di una vera e propria identità di gruppo da parte dei diversi Responsabili di Sportello distribuiti sul territorio nazionale. Soltanto attraverso la costruzione di un'identità comune, infatti, sarà possibile procedere realmente verso lo sviluppo di una logica operativa condivisa e basata su obiettivi riconosciuti.

Se per la progettazione del sistema di supporto alle attività della rete Informagiovani ci si baserà su logiche orientate al community building, per l'ambito relativo alla gestione dei servizi per gli utenti il principio ispiratore è quello della costituzione di modelli di social networking. L'obiettivo è – in altri termini – quello di sviluppare processi di network generation tra gli utenti (a vario titolo) del Sistema Informagiovani (studenti, ma anche aziende, istituzioni, ecc...).

Tale obiettivo si basa sul presupposto che il successo di tale sistema 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.

Per quanto attiene alla filosofia che guiderà la progettazione e la realizzazione dei servizi on-line dedicati all'utenza del servizio Informagiovani, ci si baserà quindi sulle logiche di sviluppo proprie di quel fenomeno che – più o meno propriamente – prende il nome di Web 2.0.

Il Web 2.0 non è una tecnologia, né un applicazione software specifica. È piuttosto una nuova modalità di concepire i servizi e le applicazioni in rete, e la rete stessa.

In particolare, sono quattro gli aspetti e le caratteristiche del Web 2.0 che si ritiene specificatamente utile sviluppare:

1. UGC: Il termine UGC sta per User Generated Content – Contenuti Generati dagli Utenti. Gli UGC sono oggi la principale risorsa che la Rete mette a disposizione e rappresentano il più importante fenomeno di comunicazione di questi anni. Il sistema sarà strutturato per valorizzare i contenuti generati dagli utenti attraverso servizi sviluppati ad-hoc.

2. Mash-up: I mash-up sono applicazioni nate dalla fusione e dall'utilizzo integrato di dati e servizi già esistenti. Sono mash-up, ad esempio, le mappe di Google che geo referenziano i servizi di un territorio. Sviluppare mash-up a partire da applicazioni aperte ed esistenti consentirà di realizzare servizi avanzati valorizzando l'offerta già presente di informazioni ed ottimizzando i costi.

3. Syndacation: La Syndacation dei contenuti nell'ambito del Web 2.0 consiste nella possibilità di sviluppare contenuti che possano essere ridistribuiti in maniera estremamente semplice, attraverso tecnologie di distribuzione standard. Tale modello può essere

adottato tanto per acquisire informazioni da implementare nel proprio portale quanto per distribuire informazioni presenti sul proprio portale attraverso altri siti, aumentandone l'impatto comunicativo. Il Sistema Informagiovani sfrutterà entrambe le modalità, come verrà dettagliato in seguito.

4. SAAS: Il concetto di Software As A Service si basa sul principio per il quale le organizzazioni non devono implementare strumenti e tecnologie per offrire servizi ai loro utenti, che vengono invece erogati attraverso la rete con un modello distribuito. In quest'ottica, Informagiovani svilupperà una serie di applicazioni che potranno essere implementate dai singoli sportelli locali, dai Comuni e da quanti vorranno mettere a disposizione servizi attraverso questa modalità, con un reale effetto moltiplicatore della visibilità e quindi dell'utilizzo delle soluzioni proposte.

I processi decisionali

I processi decisionali saranno pianificati semestralmente. La Segreteria Tecnica del Coordinamento Nazionale, infatti, ripartirà la ridefinizione dei Servizi Informagiovani in 6 fasi. All'inizio di ogni fase la Segreteria proporrà al Coordinamento Nazionale gli argomenti di interesse e individuerà gli obiettivi decisionali che verranno discussi dal Coordinamento Nazionale. La discussione successivamente sarà trasferita on-line per dare la possibilità a tutti gli operatori del territorio di dare il proprio contributo in termini di conoscenza e di esperienza.

La segreteria tecnica coadiuverà i processi decisionali secondo una strategia di E-democracy. Semestralmente le osservazioni raccolte on-line verranno discusse e definitivamente vagliate, sempre sotto la supervisione del Coordinamento Nazionale.

Si crede in tal senso di garantire la presenza all'interno dei processi decisionali delle diverse esperienze, peculiarità, professionalità, che contraddistinguono il panorama delle risorse umane del Sistema Informagiovani.





LA GOVERNANCE

4.a IL COORDINAMENTO NAZIONALE INFORMAGIOVANI

In relazione all'articolo 2 della Convenzione tra l'Anci e il 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 è composto dai seguenti membri:

- 1) Roberto Pella (Presidente) responsabile Anci Politiche Giovanili e Sport
- 2) Vito Santarsiero (membro) Sindaco di Potenza, Coordinatore Anci Regionali
- 3) Jean Leonard Touadi (membro) Assessore Comune di Roma
- 4) Arrigo Abalti (membro) Assessore Comune di Vicenza

Tale organismo rimarrà in carica per quattro anni. Alla fine di ogni anno il Coordinamento produrrà una relazione tecnica sugli obiettivi raggiunti e sulle linee programmatiche per l'esercizio successivo avvalendosi dei contributi presentati dai Coordinamenti Regionali.

Il Coordinamento Nazionale dovrà configurarsi 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 dovrà riguardare il monitoraggio e la valutazione dei servizi erogati dalla rete Informagiovani. Il Coordinamento Nazionale si avvarrà dei Coordinamenti Regionali degli Informagiovani e della Segreteria Tecnica per attuare questo monitoraggio. Occorre che il Coordinamento Nazionale, in linea con le indicazioni della Carta Europea dell'Informazione, operi 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, è necessario che il Coordinamento Nazionale possa definire 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, deve ripristinare 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 dovrà svolgere una funzione di monitoraggio, analisi e sintesi delle proposte elaborate dalle strutture territoriali; predisporre gli ambiti di raccolta delle proposte sui vari fronti di intervento (seminari, conferenze, commissioni tematiche, consultazioni tramite Internet, eccetera).

Inoltre è necessario che il Coordinamento, in collaborazione con la Segreteria Tecnica, sviluppi un'attività permanente di elaborazione e progettazione che concorra ad elevare ovunque, nel territorio, gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi, nonché i profili professionali degli operatori.

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

4.b IL COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

Affinché l'attività del Coordinamento Nazionale degli Informagiovani possa avere un diretto collegamento con le peculiarità espresse dal territorio, si intende costituire un Comitato Tecnico Scientifico composto da diversi rappresentanti regionali nominati dal Coordinamento stesso in grado di garantire un necessario apporto tecnico-scientifico ai diversi interventi previsti dall'azione di sistema per il miglioramento dei servizi informativi in questione.

4.c IL COMITATO PARITETICO ANCI - MINISTERO

Il Comitato paritetico Anci-Ministero è composto da 4 membri: due indicati dal Ministro della Gioventù e due indicati da Anci.

Le funzioni del Presidente del Comitato sono esercitate da uno dei rappresentanti del Ministro della Gioventù; in caso di parità nelle votazioni prevale il voto del Presidente. I componenti del Comitato svolgeranno gratuitamente le loro funzioni.

Il Comitato ricoprirà il ruolo di organo di controllo e di indirizzo sugli specifici interventi previsti nell'azione di sistema per la ridefinizione dei Servizi Informagiovani.

Naturalmente il Comitato, in coerenza con le linee programmatiche espresse dal Ministero in tema di politiche giovanili, sarà in grado di fornire a sua volta utili contributi agli obiettivi e alle metodologie operative connesse all'operato del Coordinamento Nazionale, tenendo conto delle priorità indicate dalla "Carta di Vicenza" e del collegamento con le Amministrazioni Regionali.

4.d I COORDINAMENTI REGIONALI

I referenti regionali sono espressione della rete territoriale dei servizi.

La costituzione dei Coordinamenti Regionali è elemento fondamentale nello sviluppo del sistema

informativo giovanile. Laddove questi coordinamenti non esistano il Coordinamento Nazionale e il Ministero della Gioventù si impegneranno a promuoverne la costituzione.

I Coordinamenti Regionali, parteciperanno all'azione di monitoraggio del profilo quantitativo e qualitativo del servizio erogato sul territorio per individuarne le criticità e proporre al Coordinamento Nazionale linee di intervento mirate ad ottimizzare il servizio.

4.e LA SEGRETERIA TECNICA

Il Ministero e l'Anci hanno riconosciuto, sin dall'avvio della propria collaborazione sugli Sportelli Informagiovani, la particolare valenza innovativa e l'avanzato stadio di sviluppo dell'esperienza del Comune di Vicenza.

Per capitalizzare il successo e i risultati raggiunti da questa esperienza e nella consapevolezza che possa costituire un riferimento importante per l'estensione sul territorio nazionale degli Informagiovani, per i primi tre anni di svolgimento dell'azione di sistema la Segreteria Tecnica sarà assunta dal Comune di Vicenza – Ufficio Informagiovani. La segreteria sarà situata all'interno del nuovo Centro Informagiovani che verrà ufficialmente inaugurato in novembre 2007. Il Comune di Vicenza metterà a disposizione 3 uffici e 2 sale riunione in grado di ospitare il nuovo team di lavoro.

Inoltre, verranno individuate 5 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 seguirà un percorso formativo parallelo al progetto sulle nuove teorie di comunicazione che regolano, ad oggi, il mercato dell'informazione.

La segreteria si strutturerà 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.

Il Ministero e l'Anci, nel riconoscere il valore aggiunto che l'esperienza del Comune di Vicenza, ed in particolare, il supporto logistico che esso intende dare all'iniziativa mettendo a disposizione la sede per la Segreteria Tecnica, converranno nel prosieguo delle attività le modalità e i termini in cui la quota di cofinanziamento garantita dal sistema dei Comuni, potrà essere ascritta alle spese e agli investimenti sostenuti dal Comune di Vicenza.

In particolare:

1) La Segreteria Tecnica avrà 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 proporrà 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. Gestirà quindi i processi decisionali allocati sul web in piena collaborazione con i Coordinamenti Regionali.

3) In collaborazione con Anci coordinerà 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 vorranno intervenire sui nuovi spazi di comunicazione messi a disposizione.

4) La Segreteria Tecnica organizzerà semestralmente le Conferenze Nazionali degli Informagiovani.

5) Garantirà due giorni a settimana 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.

6) Inoltre la segreteria si farà promotrice di 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.

4.f 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 assumerà 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 occuperà 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, metterà 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 occuperà 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 verranno adottate nel corso dell'attività.

4.g GLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO SUL TERRITORIO

Si ritiene indispensabile in questo primo triennio mantenere un costante monitoraggio delle diverse realtà informative rivolte alle nuove generazioni presenti sul territorio nazionale.

Inoltre, si ritiene altrettanto importante verificarne l'evoluzione, sia essa positiva o negativa, in maniera tale da poter correggere in itinere i diversi interventi previsti.

Si ritiene anche importante, a tale scopo, coinvolgere la Conferenza dei Presidenti delle Associazioni Regionali dei Comuni al fine di ottimizzare la loro capillarità sul territorio nazionale per ottenere un veloce e affidabile monitoraggio.



RIDEFINIZIONE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI

Secondo il processo decisionale pianificato, presentato nel capitolo riguardante la metodologia operativa, si sono individuate 6 fasi che nel triennio, semestralmente, andranno a ridefinire il Sistema Informagiovani:

- FASE 1: Definizione delle linee guida.
- FASE 2: Determinazione degli standard minimi di qualità, criteri di valutazione dei servizi.
- FASE 3: Modalità di apertura di un servizio informativo e determinazione della gestione tecnica e organizzativa.
- FASE 4: Il sistema informativo rivolto alle nuove generazioni.
- FASE 5: Inquadramento professionale, selezione e formazione degli operatori.
- FASE 6: Raccolta, analisi e presentazione delle buone prassi.

Come è stato ampiamente illustrato all'interno della metodologia operativa, le diverse tematiche verranno semestralmente trattate mediante una strategia di E-democracy che permetta di far partecipare tutte le professionalità presenti sul territorio in grado di contribuire grazie alla loro competenza ed esperienza.

I risultati del lavoro verranno presentati e approvati semestralmente durante le conferenze nazionali in programma.

I primi mesi di attuazione dell'azione di sistema si configurano come naturale periodo di sondag-

gio nelle strutture informative per definire i punti di criticità da risolvere e le eccellenze da tenere in considerazione per la definizione delle linee guida e degli standard minimi di qualità.

5.a LE LINEE GUIDA

Si intendono determinare i nuovi principi di qualità necessari alla progettazione e organizzazione dei Servizi Informagiovani. Si vuole in questa sede mettere in analisi il “Decalogo” dei centri Informagiovani nato nel 1986 con l’obiettivo di definire i criteri generali da utilizzare per la realizzazione delle strutture informative. I principi definiti dal Decalogo furono confermati nel 1993 durante la terza Conferenza Nazionale degli Informagiovani. A distanza di quattordici anni si ritiene nuovamente necessario porre l’attenzione sugli obiettivi primari dei servizi informativi nazionali e metterli in discussione alla luce delle trasformazioni avvenute nel rapporto tra Informazione e Comunicazione.

Si intendono, di conseguenza, analizzare e ridefinire le diverse tipologie individuate di Servizi Informagiovani:

- 1) Agenzia Servizi Informagiovani
- 2) Centri Informagiovani
- 3) Punti Informagiovani

Si ritiene pertanto necessario analizzare, codificare e declinare all’interno delle linee guida il rapporto tra l’Informagiovani e l’Informazione e a sua volta tra l’Informazione e la Comunicazione definendo il ruolo delle strutture informative in analisi rispetto al sistema informativo nazionale. Inoltre si intende, con l’occasione, discutere il ruolo che gli Informagiovani dovranno ricoprire nelle future strategie promosse dalle politiche giovanili nazionali e la negoziazione da iniziare con le strutture, siano esse pubbliche o private, protagoniste delle politiche giovanili nazionali.

5.b STANDARD MINIMI DI QUALITÀ

Si intende proporre all’interno del processo decisionale, alla luce della determinazione delle linee guida, la definizione degli standard di qualità che ogni Servizio Informagiovani presente sul territorio nazionale deve applicare. In tal modo gli Informagiovani andranno a costruire un nuovo Brand in grado di proporsi a livello territoriale sia nei confronti delle parti sociali sia nei confronti dei target di interesse, forti di un’identità rinnovata in grado di realizzare le strutture informative come efficaci strumenti di informazione e crescita culturale.

Grazie alla determinazione dei nuovi standard di qualità i diversi servizi informativi potranno presentare al proprio territorio una struttura sostenibile dotata di forte identità, ben organizzata, riconoscibile dai target di riferimento.

Il processo decisionale osculerà le strutture fino a rideterminare le caratteristiche della localizzazione dei Servizi, delle loro modalità di fruizione, dell’allestimento dei locali adibiti al servizio, ecc...

Parallelamente si costruirà un sistema di monitoraggio e valutazione in grado di determinare la qualità dei servizi erogati.

5.c GESTIONE TECNICA E ORGANIZZATIVA

Alla luce della ridefinizione degli standard di qualità sarà necessario declinare le metodologie operative caratterizzanti l'organizzazione interna del lavoro degli operatori addetti ai Servizi Informagiovani. Nel dettaglio si dovranno analizzare e ridefinire: i piani di lavoro generali, i sistemi informativi, le strumentazioni necessarie per il corretto svolgimento del lavoro previsto, le metodologie di monitoraggio delle comunità giovanili, e tutte le altre attività che in questi anni hanno caratterizzato l'universo delle politiche giovanili attuate dagli Informagiovani.

5.d APERTURA DI UN SERVIZIO INFORMAGIOVANI

È necessario nel prossimo futuro fornire le amministrazioni comunali di percorsi e strumenti in grado di coadiuvare gli amministratori locali alla realizzazione di un Servizio Informagiovani.

Pertanto si ritiene di dover definire diversi elementi costitutivi dei Servizi tra cui: risorse necessarie, scopi e obiettivi (naturalmente in sintonia con le linee guida e gli standard di qualità), metodologie di interazione con il territorio, selezione e formazione del personale, ecc...

In questa sede si potranno ridefinire le metodologie operative che caratterizzano le tre forme di gestione in uso in questo momento sul territorio nazionale:

- 1) La gestione privata
- 2) La gestione pubblica
- 3) La gestione mista pubblico e privato

Sarà utile ridefinire, alla luce delle nuove linee guida e dei nuovi standard minimi di qualità, i criteri di selezione e valutazione dei soggetti privati gestori dei Servizi Informagiovani.

L'area web istituita ad hoc presenterà tutti i documenti e le informazioni necessarie per la costruzione di una corretta collaborazione tra l'ente pubblico e il soggetto privato del terzo settore.

5.e IL SISTEMA INFORMATIVO

Si intendono analizzare le mutazioni avvenute negli ultimi anni nel rapporto tra l'Informazione e la Comunicazione, per il quale si vuole ridiscutere il ruolo dei Servizi Informagiovani rispetto agli altri servizi informativi presenti sul territorio nazionale. Si intende inoltre acquisire a livello nazionale maggiori competenze per un innalzamento degli standard di qualità del Sistema Informagiovani mediante l'utilizzo di nuove tecnologie in grado di garantire con minori sforzi maggiori risultati in termini di efficacia dei servizi.

Pertanto durante questa fase la grande sfida del Sistema Informagiovani riguarderà la scelta della filosofia da adottare nel rinnovamento del sistema informativo. Diverse sono le dottrine che propongono metodologie operative da applicare ai sistemi informativi.

Si ritiene di dover in questa fase attrezzare il Coordinamento Nazionale di competenze specifiche in grado di valutare e presentare nuove linee programmatiche per individuare la soluzione informativa nuova, negli obiettivi e negli strumenti.

5.f INQUADRAMENTO E RICONOSCIMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI

Si intende ridefinire professionalmente il ruolo dell'operatore Informagiovani. Anche in questo caso le diverse realtà territoriali hanno espresso efficaci peculiarità che in questa sede si intendono valorizzare in un bagaglio comune di esperienze.

Pertanto si cercherà di fare sintesi delle diverse esperienze riuscendo a delimitare un identikit dell'operatore ideale di un Servizio Informagiovani che possa essere inquadrato e riconosciuto come operatore in possesso di conoscenze ed esperienze specifiche.

5.g SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Si intende definire un percorso formativo composto da diversi livelli in grado di condurre gli operatori Informagiovani ad un corretto svolgimento delle loro mansioni. Naturalmente definiti i livelli e creato il percorso formativo, sempre in accordo con i Coordinamenti Regionali, si inizierà un'attività di promozione del processo formativo progettato.

Sul portale del Coordinamento Nazionale si potenzierà il contributo formativo mediante un'efficace strategia di E-learning in grado di ottimizzare le risorse destinate alla formazione degli operatori.

Inoltre il Coordinamento Nazionale intende avviare una serie di interventi per progettare, in collaborazione con la Comunità Europea, dei corsi di formazione ad hoc per gli operatori impegnati nei Servizi Informagiovani.

5.h BUONE PRASSI

Per ciascuno dei principali filoni di intervento, sarà opportuno elaborare ricognizioni e sintesi delle buone prassi e delle prassi di eccellenza da condividere con l'intera rete degli Informagiovani.

Si intende pertanto istituire una banca dati che, su base territoriale, presenterà le diverse esperienze attuate dalle strutture informative.

La banca dati delle buone prassi non si configura come un semplice strumento di informazione ma darà la possibilità ai comuni con minori risorse di progettare le politiche giovanili locali avendo come esempio realtà ben strutturate.

Naturalmente i diversi Sportelli Informagiovani avranno la possibilità di inserire le informazioni in prima persona all'interno del portale. Si ritiene che questo intervento possa ottimizzare non solo la conoscenza delle buone pratiche attuate a livello nazionale, ma possa contribuire all'ottimizzazione delle risorse impiegate dagli enti locali per la progettazione delle politiche giovanili locali.



COSTRUZIONE DELLE RETI

6.a COMUNITÀ DI PRATICA

Obiettivo della rete del Sistema Informagiovani è duplice. Da una parte si propone di supportare le attività operative del network fornendo strumenti di comunicazione, collaborazione e coordinamento utili per la gestione delle attività di progetto; dall'altra si propone di fornire un supporto effettivo al processo di costituzione di una vera e propria identità di gruppo dei partecipanti al network Informagiovani. In altri termini, se da una parte il ruolo della piattaforma Intranet è operativo, dall'altra è strategico, costituendo essa la base per quel processo che dovrà vedere i singoli responsabili dei diversi punti Informagiovani acquisire una visione d'insieme del progetto e – soprattutto – considerarsi parte di un gruppo di dimensioni nazionali, strutturato ed organizzato. Come già specificato, la piattaforma si baserà sui principi orientati alle pratiche di community building.

Dal punto di vista della modellizzazione del sistema, la piattaforma di rete del network Informagiovani intende quindi configurarsi come un sistema di gestione della conoscenza (knowledge management), basato su un approccio orientato alle tecniche di sviluppo di comunità virtuali (community building) ed ai sistemi di scambio interpretativo (feedback exchange) finalizzati allo sviluppo del sapere (knowledge generation) sul tema specifico. Dal punto di vista operativo, costituisce un punto di incontro, di discussione e di sviluppo della conoscenza del network nel suo insieme.

Il modello sul quale si basa è orientato allo sviluppo di conoscenza attraverso la creazione di un processo di facilitazione della circolazione dell'informazione e del sapere. Esso è finalizzato allo sviluppo delle conoscenze dei suoi utenti, a partire da un processo di apprendimento implicito nell'azione di informazione-formazione derivante dallo scambio di informazioni e know-how specifico.

La struttura del sistema è finalizzata alla valorizzazione delle interazioni prodotte dai suoi utenti, organizzate attraverso strumenti di gestione che permettano un processo di organizzazione e valorizzazione della "knowledge circolante", ossia del sapere scambiato dagli utenti della community. Gli strumenti implementati nella comunità virtuale sono basati sul principio del Feedback Exchange. Tutti i contenuti inseriti nel sistema possono cioè essere commentati, in ogni momento, dai suoi utenti, che possono così effettuare valutazioni di tipo quali-quantitativo sul merito dei contenuti fruiti.

Lo sviluppo della comunità di pratica on-line per l'Informagiovani Nazionale può essere riassunto in una serie di fasi operative, in ognuna delle quali la comunità acquisirà caratteristiche specifiche ed avrà delle specifiche reazioni alle sollecitazioni interne ed esterne:

- incubazione: lo sviluppo dei presupposti per la creazione della comunità virtuale;
- nascita: lo start-up formale ed operativo della virtual community;
- sviluppo: la fase di consolidamento dei processi e di crescita del sistema;
- maturità: la fase di piena operatività;
- evoluzione: lo sviluppo successivo alla maturità, nella quale la comunità si adatta al mutare delle condizioni, e quindi dei suoi obiettivi.

6.a.a INCUBAZIONE

Nella prima fase del ciclo evolutivo, la struttura si trova a porre le basi per la nascita della comunità virtuale.

Appurato l'interesse da parte dell'organizzazione e dei suoi leader, verificata la disponibilità dei principali partecipanti, è necessario operare affinché si creino le condizioni perché la comunità "in potenza" possa trasformarsi in comunità "in atto".

Ciò si traduce in una serie di attività che vanno dalla verifica tecnologica (i partecipanti hanno tutti un accesso alla rete? Sono in grado di utilizzare il sistema? Ecc...) al processo di coesione dei principali membri (gli opinion leader).

In questa fase gli sforzi degli organizzatori sono concentrati nella creazione dell'identità di gruppo e nella costituzione della rete di interconnessioni tra i membri. Dal punto di vista operativo, uno dei momenti chiave in questa fase è l'approntamento della knowledge base e la realizzazione dei contenuti necessari per attrarre gli utenti verso la comunità.

Dal punto di vista tecnologico, l'attenzione è nello sviluppo della piattaforma e nel mettere a disposizione dei partecipanti tutte le tecnologie abilitanti necessarie per lo sviluppo dei primi processi di interconnessione reciproca.

Fase	Incubazione
Funzioni della comunità:	<ul style="list-style-type: none"> • Reference e conoscenza reciproca.
Comportamento degli utenti:	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca di informazioni; • Ricerca di identità di gruppo.
Processi chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione degli interessi distintivi; • Sviluppo della piattaforma; • Identificazione dei potenziali membri della comunità; • Creazione delle interconnessioni tra i membri; • Realizzazione della knowledge base; • Redazione dei contenuti; • Creazione dell'identità di gruppo.
Tecnologie:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di messaggistica; • Forum on-line; • Database (di contenuti, di contatti, di riferimenti);
Domanda chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Chi sei?

6.a.b NASCITA

La comunità virtuale Informagiovani non potrà dirsi nata nel momento in cui i primi utenti vi si collegheranno per la prima volta, bensì nel momento in cui tali utenti si sentiranno di fare parte di una realtà precisa. La nascita vera e propria della comunità, quindi, si verifica quando si manifesta tra i suoi membri quello spirito di appartenenza che fa sì che, attraverso il legame inizialmente scaturito dagli interessi distintivi, un insieme di persone divenga effettivamente un gruppo. Identificabile con delle regole (implicite o esplicite), degli interessi, una storia. In questa fase, successiva all'arrivo dei primi utenti che – attratti dai contenuti – si sono collegati e sono diventati il primo nucleo di utilizzatori dei servizi offerti (si noti, non ancora membri della comunità), lo sforzo degli organizzatori della comunità stessa deve essere quello di fare in modo che si sviluppino le prime relazioni tra gli utenti, basate sulla rete predisposta nella fase precedente. La conoscenza reciproca e l'identificazione nell'altro saranno le chiavi di lettura della nascita della comunità Informagiovani on-line. L'evoluzione dalla fase di incubazione alla nascita è nel cambiamento di approccio degli utenti della comunità: non si chiede più al prossimo “chi sei?”; ci si chiede “chi siamo?”. Creata un'identità comune, sarà immediato, per gli utenti, costruire un contesto (o identificarsi in quello fornito) nel quale scambiarsi frequentemente idee, collaborare e, in ultima analisi, sviluppare conoscenza. L'attività dei gestori – ossia della Segreteria Tecnica – nella fase di nascita della comunità è fondamentale

per il suo sviluppo. Essi infatti devono occuparsi, tra le altre cose:

- della creazione di regole e norme di comportamento che costituiranno il “costume” della comunità;
- della creazione di ruoli “ufficiali” (moderatori, tutor, esperti di area, ecc...) per i membri attivi, che li stimolino alla partecipazione ed al coinvolgimento di altri utenti;
- della sistematizzazione della knowledge base predisposta nella fase di incubazione;
- della definizione dei processi di creazione del sapere a partire dallo sviluppo delle comunicazioni tra i membri;
- della definizione delle modalità di condivisione del sapere tacito e della sua trasformazione in sapere esplicito...

Dal punto di vista tecnologico, l'impegno maggiore è costituito dall'attività di allineamento delle tecnologie e delle piattaforme di comunicazione e di gestione della conoscenza predisposte nella prima fase.

Fase	Nascita
Funzioni della comunità:	<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione e consolidamento dell'identità di gruppo.
Comportamento degli utenti:	<ul style="list-style-type: none">• Accesso alle informazioni presenti;• Apprendimento reciproco;• Sviluppo di norme, comportamenti, vocabolario comune;• Auto-attribuzione di ruoli;• Riconoscimento in una comunità strutturata.
Processi chiave:	<ul style="list-style-type: none">• Passaggio da insieme di utenti a gruppo, comunità;• Classificazione della knowledge;• Allineamento della piattaforma;• Valorizzazione dei contenuti e della knowledge base;• Consolidamento dell'identità di gruppo;• Definizione delle regole;• Pianificazione dello sviluppo.
Tecnologie:	<ul style="list-style-type: none">• Directory e Repository;• Strumenti di collaborazione.
Domanda chiave:	<ul style="list-style-type: none">• Chi siamo?

6.a.c SVILUPPO

Affinché i processi di knowledge generation possano avere inizio è necessario che la community metabolizzi i processi sviluppati nella fase di nascita per passare alla fase di sviluppo. Metabolizzare tali processi vuol dire trasformare in sapere tacito le norme, le regole operative, i “costumi” della comunità, i suoi interessi distintivi. Soltanto così i membri della comunità percepiranno tale strumento come utile e su di esso saranno disposti ad investire tempo e risorse. Una volta creato del sapere tacito gli utenti, ma anche i suoi gestori, avranno appreso come funziona la comunità, ne avranno comprese le logiche (che, si badi bene, sono uniche e specifiche per ogni singola comunità virtuale); sapranno, insomma, muoversi al suo interno e sfruttarne gli strumenti.

In questa fase le relazioni tra i membri si instaurano tanto in contesti collettivi, come i forum, che attraverso sistemi di relazione uno-a-uno. La comunità, quindi, inizierà ad essere percepita come portatrice di valore aggiunto (supporto nel problem solving, confronto attivo, ecc...), e potrà suscitare gli interessi reali dell'organizzazione che pure l'ha sponsorizzata e degli altri utenti, che vorranno entrarvi.

La gestione del capitale intellettuale circolante all'interno del sistema, in questa fase, inizia ad assumere un livello di complessità non irrilevante.

È quindi questo il principale impegno dei gestori della comunità nella sua fase di sviluppo, che però parallelamente devono occuparsi dell'implementazione della piattaforma tecnologica e dell'arricchimento della stessa con tools atti alla gestione ottimale delle conoscenze ed a tutto ciò che possa contribuire alla valorizzazione del capitale intellettuale, che finalmente inizia a circolare all'interno della comunità. Nel frattempo le procedure di accoglienza nei confronti dei nuovi utenti saranno ormai sistematizzate, come sistematizzati saranno i ruoli degli utenti chiave, ai quali potranno essere affidate funzioni specifiche che ne valorizzino la competenza motivando la partecipazione.

Le tecnologie nella fase di sviluppo vengono messe alla prova. In questo momento, infatti, tutto quanto sviluppato nelle due fasi precedenti per la gestione della knowledge viene effettivamente utilizzato appieno. Diviene inoltre importante il ruolo dei sistemi di user profiling e di tracking, e comunque di tutte quelle applicazioni sviluppate affinché la comunità virtuale possa imparare da se stessa e dalle azioni dei suoi utenti.



Fase	Sviluppo
Funzioni della comunità:	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendimento e supporto.
Comportamento degli utenti:	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo della fiducia nei confronti della comunità quale sistema di supporto; • Contributo alla generazione di knowledge; • Supporto ai nuovi utenti.
Processi chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del sapere tacito e dei processi di esplicitazione; • Consolidamento degli obiettivi condivisi; • Creazione di sapere dalla comunicazione; • Gestione del feedback; • Strategie di supporto per i nuovi utenti.
Tecnologie:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di knowledge management; • Piattaforme di user tracking & profiling.
Domanda chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Cosa costruiamo?

6.a.d MATURITÀ

Nella fase della maturità le basi poste nella fase di crescita danno i loro frutti. I circuiti di esplicitazione del sapere, acquisizione di nuovi utenti, gestione della knowledge base, user profiling e valorizzazione del capitale intellettuale consentono di poter contare su di un potente strumento per la crescita dell'organizzazione. In questa fase i membri della comunità hanno acquisito familiarità con la comunità stessa e tra di loro e la comunità è divenuto un tool di collaborazione verso il quale la fiducia dei suoi utenti è forte.

La comunità virtuale:

- diventa uno strumento di supporto nelle attività di problem solving in quanto consente di gestire le interazioni con altri utenti;
- si configura come strumento di counselling in quanto permette di interpellare esperti;
- consente di accedere al sapere che nelle sue strutture è gestito dinamicamente ed ottimizzato;
- si pone come uno strumento in grado di facilitare i processi di team building e di decision making grazie alle sue infrastrutture finalizzate all'interazione collaborativa.

In questa fase il compito dei gestori della comunità è quello di facilitare i processi di comunicazione nei contesti pubblici (come i forum) e supportare la nascita di relazioni interpersonali tra i singoli membri. Da tali tasks ne consegue l'impegno dell'infrastruttura tecnologica di supporto, finalizzata all'implementazione dei tools di gestione della collaborazione on-line, e quindi alla realizzazione di vere e proprie struttu-

re di groupware che possano supportare la nascita di team virtuali composti dagli utenti della comunità. In questa fase il valore aggiunto apportato all'organizzazione dalla comunità virtuale diviene evidente anche all'organizzazione stessa, che inizia davvero a vedere nella community uno strumento di gestione del capitale intellettuale ed un tool di supporto all'operatività quotidiana.

Fase	Maturità
Funzioni della comunità:	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione e coordinamento.
Comportamento degli utenti:	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo della comunità come strumento quotidiano di lavoro; • Forte commitment nei confronti della comunità; • Confidenza nei confronti del sistema di knowledge management.
Processi chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del capitale intellettuale; • Gestione dei processi di collaborazione; • Gestione dell'integrazione degli strumenti a disposizione.
Tecnologie:	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti di groupware; • Tool di collaborazione e di coordinamento.
Domanda chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Come interagiamo?

6.a.e EVOLUZIONE

La fase di evoluzione della Community degli operatori Informagiovani si raggiunge nel momento in cui essa diviene parte integrante dei processi di sviluppo dell'Informagiovani stesso.

L'evoluzione di una comunità virtuale richiede che:

- il suo team di gestione sia pronto nel percepire ed anticipare il cambiamento;
- i suoi utenti abbiano un commitment così forte nei confronti della comunità da gestire le fasi di stress collegate al cambiamento di obiettivi;
- la sua struttura tecnologica possa interagire con quella del resto dell'organizzazione.

Nella fase di evoluzione, la community è divenuto uno strumento strategico.

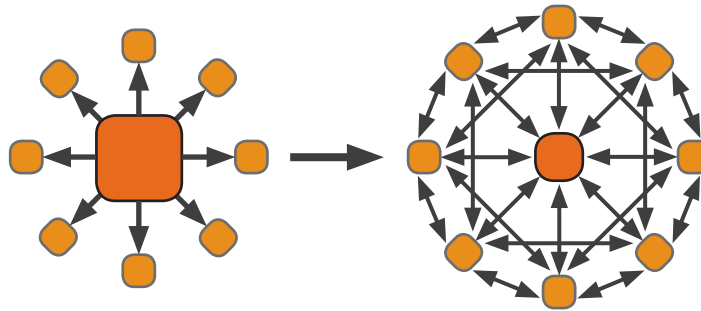
La community è divenuta in altri termini la struttura operativa della learning organization nella quale si è trasformata la struttura degli Informagiovani, che in essa si ritrova e tramite essa opera.

Segmentata, con una struttura complessa, aree riservate agli operatori, ai partners, ai diversi stakeholders, la community in questa fase è parte del sistema di knowledge management, del sistema di formazione, del sistema di gestione delle risorse umane. Pervade l'organizzazione e dall'organizzazione è pervasa, al punto che la sua evoluzione corrisponde all'evoluzione della struttura stessa.

Fase	Evoluzione
Funzioni della comunità:	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al cambiamento.
Comportamento degli utenti:	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo della comunità come parte integrante dell'attività; • Sviluppo autonomo di comunità verticali.
Processi chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Governo del cambiamento; • Gestione del capitale intellettuale; • Integrazione con l'organizzazione ed il suo modello operativo; • Sviluppo di comunità verticali dedicate a settori specifici.
Tecnologie:	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti di integrazione.
Domanda chiave:	<ul style="list-style-type: none"> • Dove andiamo?

6.b SOCIAL NETWORKING

Il principio ispiratore sul quale si fonda l'idea costitutiva della dimensione pubblica del portale Informagiovani si basa sul fatto che si ritiene estremamente più vantaggioso procedere nella realizzazione di un sistema decentrato che valorizzi l'esistente, organizzandolo e promuovendo la produzione di contenuti da parte degli utenti, piuttosto che orientarsi alla realizzazione di un portale di tipo "tradizionale". In altri termini, la struttura centrale deve porsi come strumento di facilitazione nel processo di produzione di contenuti e servizi, piuttosto che come unica entità atta a realizzarli.



L'obiettivo del sistema informativo è quindi da una parte quello di sviluppare una serie di strumenti che possano essere implementati efficacemente in maniera distribuita dai singoli Informagiovani comunali, dall'altra quella di sfruttare le possibilità offerte dal social networking.

Se sul versante della comunicazione interna si intende operare per lo sviluppo di una comunità virtuale strutturata, per la comunicazione esterna si propone di sviluppare modelli di social networking ispirati alle più recenti applicazioni identificabili on-line in tal senso.

Grazie allo sviluppo di una struttura che, pur essendo dal punto di vista logico applicativo di tipo centrale,

si configuri per l'utente in maniera fortemente decentrata, sarà possibile sviluppare processi sinergici di condivisione dei contenuti, della conoscenza e dei processi di comunicazione, così che la struttura dell'Informagiovani Nazionale si alimenti dei contributi sviluppati localmente, e viceversa.

6.c RETE EUROPEA

Numerosi sono stati in questi anni i documenti provenienti dalla Comunità Europea che hanno contribuito alla definizione delle linee programmatiche previste per lo sviluppo delle politiche giovanili e in particolare nel rapporto tra i giovani e l'informazione: il Libro Bianco della Commissione Europea (Un nuovo impulso per la gioventù europea_21/11/01), Carta Europea dell'Informazione, la Raccomandazione n.7 del Consiglio d'Europa, il Patto Europeo per la Gioventù promosso dal Consiglio Europeo il 22/03/05.

In particolare quest'ultimo documento esprime a chiare lettere l'esigenza di maggiore coerenza nelle aree di intervento concernenti i giovani. Pertanto si ritiene di dover cogliere le considerazioni provenienti dai colleghi europei ritagliando al nostro Paese un ruolo attivo nella progettazione dei futuri servizi informativi a servizio delle nuove generazioni. Si intende aderire all'Agenzia Europea per l'Informazione e la Consulenza dei Giovani con la necessità urgente di confrontare le linee guida e gli standard di qualità che caratterizzano le nostre strutture con i parametri dei servizi presenti nella Comunità Europea.

ERYICA - AGENZIA EUROPEA PER L'INFORMAZIONE E LA CONSULENZA DEI GIOVANI

Nata a Bruxelles il 27-28 maggio 1991 è un'associazione internazionale senza fini di lucro in base alla legge lussemburghese 21.05.1928 e successive modifiche. L'associazione è costituita ufficialmente nel Granducato del Lussemburgo, dove ha sede legale. La Segreteria dell'associazione è situata a Parigi.

L'associazione ha lo scopo di concorrere a garantire il diritto dei giovani a un'informazione polivalente e affidabile che ne favorisca l'autonomia e la partecipazione attiva in una società democratica, l'Agenzia si prefigge le seguenti finalità:

- 1) assicurare un coordinamento e una rappresentanza europea in materia d'informazione e di consulenza per i giovani;
- 2) favorire la creazione di uno spazio europeo nel settore, sviluppando, in particolare, una rete europea delle strutture d'informazione e di consulenza per i giovani.

Per perseguire le sue finalità l'Agenzia s'impegna, nel campo dell'informazione e della consulenza per i giovani, a:

- raggruppare a livello europeo i coordinamenti che si occupano del settore;
- riflettere a livello europeo la situazione reale del settore e i suoi sviluppi;
- facilitare la cooperazione europea tra gli organismi operanti nel settore, soprattutto mediante scambi di carattere professionale;
- promuovere sia la ricerca e l'innovazione nel settore, sia lo sviluppo di servizi rispondenti ai bisogni dei giovani;

- cooperare nel settore con le istanze europee (Consiglio d'Europa, Comunità Europea, ecc.);
- adottare qualsiasi iniziativa coerente con le finalità della Agenzia sia ritenuta opportuna da parte dei suoi membri e dei suoi organi competenti.

Sono membri dell'Agenzia i coordinamenti nazionali (governativi o non governativi) nel campo dell'informazione o della consulenza per i giovani. Affinché un coordinamento possa essere membro, occorre che sia un coordinamento nazionale costituito formalmente in quanto tale, oppure sia un organismo che assolve alla funzione di coordinamento nazionale secondo le modalità proprie del Paese d'appartenenza.



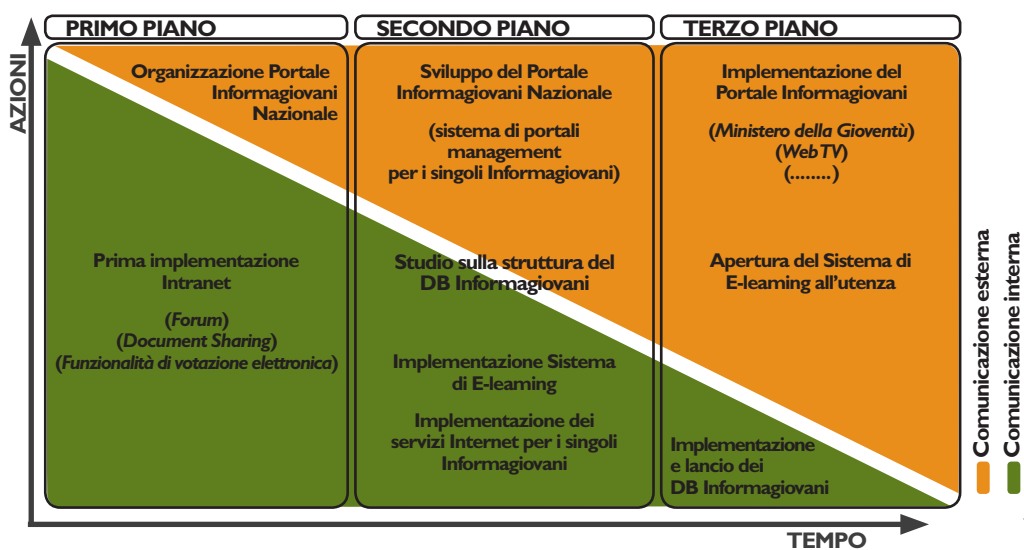
GLI STRUMENTI

7.a PRIMO ANNO

La dimensione strumentale del Sistema Informagiovani è intrinsecamente collegata con il modello che scaturisce dalla ridefinizione dei Servizi del Sistema. In particolare, gli sforzi saranno orientati in due direzioni:

- implementazione degli strumenti orientati alla gestione delle comunicazioni interne al network;
- implementazione degli strumenti orientati alla gestione dei processi di comunicazione esterna (verso i giovani e gli altri stakeholders).

Volendo schematizzare la struttura dell'intervento dal punto di vista dell'implementazione degli strumenti tecnologici rispetto all'impegno economico, è possibile rappresentare la linea di sviluppo del Sistema Informagiovani nel modo seguente:



7.a.a COMUNICAZIONE INTERNA

Prima implementazione Intranet

Il primo anno di attività è caratterizzato dallo sviluppo del Sistema Intranet, che si propone di costituire un punto di incontro, confronto e lavoro condiviso tra tutti i punti Informagiovani sparsi sul territorio nazionale.

Dal punto di vista operativo, verranno implementate inizialmente le seguenti funzioni:

- **Forum.** Il sistema dei forum dell'Informagiovani nazionale costituirà un punto di incontro tra i diversi Informagiovani, ove essi potranno incontrarsi e confrontarsi sulle tematiche di interesse comune, oltre che discutere dei temi di interesse generale. I forum saranno di due tipi: aperti e chiusi; di essi potrà essere richiesta l'apertura dai singoli responsabili degli Informagiovani e dei gruppi di lavoro che tra di essi si creeranno. Le eventuali attività di moderazione saranno disponibili in modalità ex-ante ed ex-post.
 - **Document Sharing.** Il sistema di document sharing consente la condivisione - a livello nazionale – dei documenti prodotti dal network Informagiovani. La piattaforma Intranet supporta un sistema di versioning sviluppato per consentire ai diversi autori dei documenti di agire su versioni distinte, mantenendo una storia documentata delle modifiche effettuate.
 - **Calendario condiviso.** Il Sistema Intranet di Informagiovani prevede l'implementazione di un calendario condiviso, in cui tutti gli Informagiovani possano segnalare gli eventi di interesse collettivo alla comunità Informagiovani.
 - **Rubrica condivisa.** La rubrica condivisa è un elenco di tutti i contatti dei singoli Informagiovani, organizzata tanto in ordine alfabetico che su base territoriale.
 - **Funzionalità di votazione elettronica.** Per supportare le attività del Sistema Informagiovani verrà inserito nella Intranet un sistema completo di strumenti di supporto alla votazione elettronica. Gli amministratori del sistema potranno così porre quesiti alla popolazione degli operatori Informagiovani per acquisire pressoché in tempo reale opinioni e pareri sulle questioni in discussione. Tale passo rappresenta un elemento fondamentale nella realizzazione di un sistema di "E-democracy" interno, finalizzato a favorire la condivisione delle decisioni nel network territoriale.
- Il sistema di votazione elettronica implementerà inoltre anche una piattaforma per la gestione di questionari strutturati, così che sia possibile per la Segreteria ed il Coordinamento Nazionale effettuare rilevazioni puntuali su elementi specifici di interesse.

7.a.b COMUNICAZIONE ESTERNA

1 - Organizzazione del Portale Informagiovani Nazionale

Nel primo anno di attività, si partirà con la realizzazione del Portale Informagiovani Nazionale, nel quale verranno forniti servizi informativi rivolti ai giovani di carattere generale. In particolare, verranno forniti i riferimenti degli Informagiovani comunali, le indicazioni sulle funzioni e le attività di Informagiovani, e le altre informazioni che si riterrà utile mettere a disposizione.

2 - Attività di analisi

Contestualmente, nel primo anno di attività verrà avviata una fase di ricerca ed analisi finalizzata a:

- definire funzioni e servizi da implementare nell'ottica di consentire ai singoli Informagiovani, attraverso una semplice procedura guidata, di creare un loro portale informativo (del tipo nomeinformagiovani.dominio.it → roma.infogiovani.it). Ciò consentirà a tutti gli Informagiovani di dotarsi di un sito Web che – in maniera coordinata con quello nazionale, ma in completa autonomia funzionale – potrà essere utilizzato per erogare informazioni e servizi di base.
- definire le funzioni da sviluppare nell'ottica della delocalizzazione del servizio centrale. In altri termini, verranno identificate, nell'ambito della definizione dei servizi del portale, quelle funzioni che potranno essere “remotizzate” attraverso la realizzazione di appositi software che gli Informagiovani, i Comuni ed altri attori pubblici e privati potranno inserire all'interno dei loro siti.

7.b SECONDO ANNO

7.b.a COMUNICAZIONE INTERNA

1 - Implementazione sistema E-learning

Nell'ottica di implementare i servizi disponibili per la struttura interna del Sistema Informagiovani, ci si propone, nel secondo anno di attività, di implementare un sistema di E-learning che possa essere utilizzato per garantire un processo di formazione continua al personale operativo presso le sedi degli Informagiovani.

2 - Analisi per l'implementazione di un DB Informagiovani Nazionale

Nell'ottica di ottimizzare i processi operativi degli Informagiovani, si avvierà una fase di analisi e studio

orientata a definire la fattibilità e la struttura di un DB Nazionale degli Informagiovani, destinato a contenere informazioni e dati provenienti dalle singole sedi territoriali. Ciò con l'obiettivo di consentire agli operatori dei singoli Informagiovani di accedere ad una base dati costituita dalla somma delle basi dati degli altri Informagiovani, in un sistema autoalimentato che tenda a garantire la massima copertura informativa possibile per gli attori interni al sistema.

3 - Implementazione dei servizi Internet per i singoli Informagiovani

Coerentemente con quanto esposto, nel secondo anno di attività verranno rese disponibili delle aree di servizio dedicate ai singoli Informagiovani, ove essi potranno accedere a strumenti di comunicazione, collaborazione e coordinamento dedicati. In altri termini, il portale nazionale offrirà, in modalità SAAS, strumenti operativi di supporto alle attività quotidiane degli Informagiovani territoriali (e.g. strumenti di time management, tools di collaborazione on-line, ecc...). In tal modo, ogni Informagiovani potrà sfruttare i vantaggi di un sistema di lavoro collaborativo ed accedere ad un'area riservata, senza dover affrontare spese o costi di implementazione specifici.

7.b.b COMUNICAZIONE ESTERNA

1 - Portali territoriali

Il Portale Informagiovani Nazionale, come illustrato al paragrafo 1.2.1, metterà a disposizione di tutti i punti territoriali una serie di strumenti finalizzati a consentire loro la realizzazione di un portale Web senza dover disporre di competenze tecniche (gli Informagiovani presenti sul Web sono solo il 59,1%). In altri termini, il portale nazionale grazie a procedure guidate consentirà ai singoli Informagiovani territoriali di sviluppare un loro sito indipendente, seppure collegato con quello del portale nazionale. Le funzioni di dettaglio di tale sito saranno definite in fase di analisi. È tuttavia possibile indicare – a titolo esemplificativo – che il sistema consentirà di:

- creare un magazine dell'Informagiovani;
- creare il blog dell'Informagiovani;
- disporre di un calendario nel quale inserire gli eventi e del relativo sistema di gestione degli eventi locali (invio mail di sollecito, gestione del programma, ecc...);
- disporre di un forum riservato.

La struttura sarà realizzata in maniera tale che qualora l'Informagiovani territoriale lo desiderasse, le informazioni inserite potrebbero essere utilizzate anche a livello nazionale.

7.c TERZO ANNO

7.c.a COMUNICAZIONE INTERNA

1 - Implementazione del DB Informagiovani Nazionale

Nel terzo anno di attività verrà implementato il database degli Informagiovani Nazionale, così come progettato in funzione delle indicazioni ottenute dall'output della fase 2.1.2.

7.c.b COMUNICAZIONE ESTERNA

1 - Apertura del sistema di E-learning all'utenza

Il sistema di E-learning sperimentato nella seconda annualità del progetto, verrà allargato – a valle della scelta di tematiche specifiche – all'utenza del Sistema Informagiovani, quale strumento complementare rispetto all'attività normalmente svolta in presenza, nell'ambito dell'Informagiovani territoriale.

2 - Implementazione del Portale Informagiovani Nazionale

Nel terzo anno di attività verranno implementati nel portale servizi e sistemi di streaming audio e video, che consentano agli utenti di accedere all'informazione in maniera multimediale, ed agli operatori di produrre contenuti fruibili attraverso la rete.



Per garantire il successo dell'azione sarà necessario sviluppare un'attenta strategia di marketing che dovrà orientarsi in due direzioni distinte, funzionali alle diverse dimensioni operative del progetto:

- marketing locale: ossia l'insieme delle azioni di promozione orientate a favorire lo sviluppo degli Informagiovani sui singoli territori ove essi si troveranno ad operare;
- marketing on-line: ossia l'insieme delle azioni di promozione destinate a supportare la creazione e lo sviluppo di un modello di visibilità in rete del Sistema Informagiovani.

In relazione al primo punto, l'azione di sistema affiancherà i singoli Informagiovani nella promozione di azioni locali di marketing finalizzate a supportare la diffusione del Sistema Informagiovani. In altri termini, centralmente la Segreteria Nazionale Informagiovani metterà a disposizione degli Informagiovani locali un

set di competenze, strumenti di comunicazione, strumenti di formazione utili per acquisire il know-how necessario alla realizzazione di strategie di promozione locale. L'Informagiovani Nazionale, quindi, non agirà direttamente promuovendo attività di marketing sul territorio, ma fornirà agli Informagiovani locali gli strumenti per agire in prima persona. Tale approccio da una parte consente di valorizzare l'intrinseca conoscenza del territorio dei singoli Informagiovani, dall'altra permette di sfruttare un know-how specialistico di tipo centrale. Ciò peraltro permette di muoversi verso un percorso di sviluppo della comunicazione degli Informagiovani di tipo coordinato, così che l'immagine del Sistema Informagiovani inizi ad acquisire un'unitarietà a livello nazionale, pur nel mantenimento e nell'esaltazione delle specificità locali.

In relazione al secondo punto, l'azione di sistema si propone di sviluppare una strategia di marketing che sfrutti le risorse della Rete Internet per supportare le azioni degli Informagiovani a livello nazionale; ciò consentirà di utilizzare un canale fortemente sfruttato dal target principale del progetto. La realizzazione di una strategia di internet marketing prevedrà l'identificazione di modelli di comunicazione e partecipazione on-line alle attività degli Informagiovani, azioni di coinvolgimento della platea d'utenza, processi di sviluppo di partnerships operative di tipo flessibile con altri attori che si occupano – on-line – dell'erogazione di servizi per i giovani.

Nella realizzazione del piano di marketing e comunicazione ci si atterrà ad un modello operativo finalizzato a massimizzare il rapporto tra efficienza delle azioni e loro efficacia, attraverso uno schema di tipo iterativo così strutturato:

- Pianificazione Strategica: consiste nell'identificazione degli obiettivi strategici, nell'analisi del contesto interno ed esterno all'organizzazione coerentemente agli obiettivi previsti e nell'individuazione degli attori coinvolti e dei destinatari delle diverse azioni di comunicazione;
- Pianificazione Operativa: consiste nella traduzione degli obiettivi strategici individuati in obiettivi di marketing e comunicazione e nella scelta degli strumenti e delle attività più idonee al raggiungimento degli obiettivi identificati;
- Implementazione: coincide con la traduzione del piano di comunicazione da documento cartaceo a risultato concreto per l'organizzazione;
- Controllo: consiste nell'insieme di attività di monitoraggio che vengono portate avanti in itinere, finalizzate all'eventuale definizione di azioni correttive rispetto al piano di comunicazione;
- Valutazione: consiste nell'insieme di attività di controllo che vengono portate avanti ex-post, finalizzate alla valutazione delle azioni già svolte e propedeutiche all'impostazione di un nuovo piano di comunicazione.





UFFICIO STAMPA

L'ufficio stampa avrà il compito di essere il punto di riferimento per i rapporti del Coordinamento Nazionale degli Informagiovani con i media. Ad essi trasmetterà principalmente i contenuti delle decisioni assunte nel quadro programmatico definito.

L'ufficio stampa si occuperà di mantenere aperti canali di comunicazione costanti e trasparenti con i media con l'obiettivo di rendere credibile l'azione del Coordinamento Nazionale in funzione della coerente affermazione del Sistema Informagiovani.

L'ufficio stampa creerà una media list ricca ed articolata in grado di soddisfare le necessità di comunicazione.

Si occuperà inoltre di selezionare le informazioni in funzione delle diverse testate di riferimento.

L'ufficio stampa fornirà, quindi, una comunicazione chiara, trasparente ed efficace attraverso:

- la stesura di comunicati stampa;
- la preparazione di redazionali;
- l'allestimento di conferenze stampa;
- la gestione delle interviste con i media.

Inoltre l'ufficio stampa in collaborazione con la Segreteria Tecnica terrà monitorate tutte le riviste e le pubblicazioni concernenti l'area degli enti locali e in particolare il settore delle politiche giovanili.



TIMING DEGLI INTERVENTI – PIANO TRIENNALE 2007 – 2009

ATTIVITÀ ANCI	ANNO 1		ANNO 2		ANNO 3	
	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
1 Amministrazione	■	■	■	■	■	■
2 Monitoraggio a cura delle Anci Regionali	■		■		■	
3 Comitato Tecnico Scientifico	■	■	■	■	■	■



ATTIVITÀ ANCITEL SPA	ANNO 1		ANNO 2		ANNO 3	
	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
I INTRANET						
1 Analisi e progettazione di groupware operativo	■					
2 Analisi e progettazione del sistema E-democracy	■					
3 Sistema di groupware operativo (forum, document sharing, calendario, ecc...)		■				
4 Sistema E-democracy		■				
5 Analisi e progettazione del sistema di E-learning	■					
6 Piattaforma di E-learning per gli operatori		■				
7 Analisi e progettazione del DB Informagiovani Nazionale		■	■			
8 Analisi e progettazione dei servizi Internet per i singoli Informagiovani (time management, tool di collaborazione, ecc...)		■	■			
9 DB Informagiovani Nazionale					■	■
10 Servizi Internet per i singoli Informagiovani				■	■	
2 PORTALE INFORMAGIOVANI NAZIONALE						
1 Analisi e progettazione delle funzioni base del Portale Informagiovani	■					
2 Implementazione delle funzioni di base del Portale Informagiovani Nazionale	■					
3 Analisi e progettazione del sistema di gestione della piattaforma di portal management per i portali territoriali		■				
4 Sistema di portal management per i portali territoriali		■	■			
5 Identificazione delle funzioni del DB Informagiovani Nazionale da rendere accessibili all'utenza				■		
6 Implementazione del sistema di E-learning per gli utenti Informagiovani			■	■		
7 Implementazione della versione pubblica del DB Informagiovani Nazionale					■	■
8 Implementazione dei servizi informativi multimediali (WebTV, ecc...)				■		

ATTIVITÀ SEGRETERIA TECNICA	ANNO 1		ANNO 2		ANNO 3	
	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
1 Pianificazione progettazione esecutiva	■					
2 Allestimento Segreteria Tecnica	■					
3 Acquisizione materiale, fonti di interesse	■					
4 Selezione del personale	■					
5 Formazione del personale	■					
6 Monitoraggio punti di criticità e di eccellenza	■	■				
7 Iscrizione circuito ERYICA	■					
8 Progetto di formazione degli operatori dei Servizi Informagiovani		■	■	■	■	■
- PROCESSO DECISIONALE PIANIFICATO	■					
9 Presentazione linee di intervento	■	■	■	■	■	■
10 Individuazione dei contorni di azione	■	■	■	■	■	■
11 Discussione e formulazione della proposta del Coordinamento Nazionale	■	■	■	■	■	■
12 Mediazione discussione on-line	■	■	■	■	■	■
13 Formulazione della sintesi dei contenuti	■	■	■	■	■	■
14 Organizzazione Conferenza Nazionale	■	■	■	■	■	■
15 Approvazione del Coordinamento Nazionale	■	■	■	■	■	■
16 Divulgazione della linea di intervento licenziata		■		■		■



Ministero della Gioventù anci



**COORDINAMENTO
NAZIONALE
INFORMAGIOVANI**





Associazione Nazionale Comuni Italiani

Via dei Prefetti 46 - 00186 Roma

Tel. 06/680091 Fax 06/6873547 e-mail: info@anci.it

Coordinamento Nazionale Informagiovani - Segreteria Tecnica

Comune di Vicenza - Contrà Barche 55, 36100 Vicenza

Tel. +39 0444/222050

E-mail: info@informagiovani.anci.it

Responsabile Progetto: Alberto Serafin

E-mail: direzione@informagiovani.anci.it

