

CARTA DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI – SALA AUDIOVISIVI

RIFERIMENTI NORMATIVI

PER LA ELABORAZIONE DI QUESTA CARTA SERVIZI SI È FATTO DIRETTO RIFERIMENTO ALLA DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994, RECANTE I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI. LA DIRETTIVA HA FISSATO E RESO VINCOLANTE LA MODALITÀ "CUI DEVE ESSERE PROGRESSIVAMENTE UNIFORMATA L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI, ANCHE SE SVOLTI IN REGIME DI CONCESSIONE, A TUTELA DELLE ESIGENZE DEI CITTADINI CHE POSSONO FRUIRNE E NEL RISPETTO DELLE ESIGENZE DI EFFICIENZA E IMPARZIALITÀ CUI L'EROGAZIONE DEVE UNIFORMARSI".

ALTRA NORMA DI RIFERIMENTO, IN PARTICOLARE RELAZIONE ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI, AGLI STANDARD E ALLE CARTE DEI SERVIZI, È IL DECRETO LEGGE N. 163 DEL 12 MAGGIO 1995, CONVERTITO IN LEGGE 11 LUGLIO 1995, N. 273 E PARZIALMENTE ABROGATO DALL'ART. 11 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 LUGLIO 1999, N. 286.

LA LEGGE N. 328/2000 "LEGGE QUADRO PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI" PREVEDE CHE CIASCUN ENTE EROGATORE DI SERVIZI ADOTTI UNA CARTA DEI SERVIZI DANDONE ADEGUATA PUBBLICITÀ AGLI UTENTI;

CON IL DECRETO LEGISLATIVO 27 OTTOBRE 2009, N. 150 SI È DI NUOVO INTERVENUTI IN MATERIA DI OTTIMIZZAZIONE DEL LAVORO PUBBLICO E DI EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. IL DECRETO, TRA LE ALTRE COSE, PREVEDE LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI, E LO SVILUPPO QUALITATIVO E QUANTITATIVO DELLE RELAZIONI CON I CITTADINI, IN PARTICOLARE CON I DESTINATARI DEI SERVIZI.

VA RICORDATO ANCHE IL DECRETO LEGISLATIVO 20 DICEMBRE 2009, N. 198, DI ATTUAZIONE DELL'ART. 4 DELLA LEGGE 4 MARZO 2009, N. 15, IN MATERIA DI RICORSO PER L'EFFICIENZA DELLE AMMINISTRAZIONI E DEI CONCESSIONARI DI SERVIZIO PUBBLICI.

COSA È INFORMAGIOVANI

"INFORMAGIOVANI" DI ANCONA NACQUE NEL 1994 FACENDO DIRETTO RIFERIMENTO AL DECALOGO DEI CENTRI INFORMAGIOVANI (RIFORMULATO NEL 1993 DURANTE LA CONFERENZA NAZIONALE DEGLI INFORMAGIOVANI TENUTASI A MODENA) E ALLA CARTA EUROPEA DELL'INFORMAZIONE PER LA GIOVENTÙ ADOTTATA A BRATISLAVA NEL 2004.

"INFORMAGIOVANI", SECONDO LA DEFINIZIONE FORMULATA DAL COORDINAMENTO NAZIONALE INFORMAGIOVANI IN OCCASIONE DEL CONVEGNO NAZIONALE TENUTOSI IL 20 NOVEMBRE 2008 A NAPOLI, È UN "SERVIZIO PUBBLICO CHE PROMUOVE L'INFORMAZIONE, L'ORIENTAMENTO E LA PARTECIPAZIONE ATTRAVERSO UN PIANO INTEGRATO DI COMUNICAZIONE MULTICANALE FINALIZZATO ALLA CRESCITA CULTURALE DELLE NUOVE GENERAZIONI".

"INFORMAGIOVANI" AD ANCONA È UNO SPAZIO DEDICATO ALL'AGGREGAZIONE E ALLA SOCIALIZZAZIONE DELLA CITTADINANZA ATTRAVERSO L'ORGANIZZAZIONE E L'OSPITALITÀ DI EVENTI DEDICATI A TEMI DI CARATTERE SOCIALE E ALLA PROMOZIONE DI INIZIATIVE DI SVILUPPO TERRITORIALE.

finalità generale

“INFORMAGIOVANI” È UNO DEGLI STRUMENTI CON I QUALI L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE INTENDE RAGGIUNGERE LA PROPRIA *MISSION* SANCITA DALL'ART. 4 DELLO STATUTO COMUNALE TITOLATO “*PRINCIPI ISPIRATORI DELLA SUA AZIONE*” CHE, AL PUNTO 1, RECITA: “IL COMUNE RAPPRESENTA LA COMUNITÀ DI DONNE E UOMINI CHE VIVONO NEL SUO TERRITORIO, CURA I LORO INTERESSI E NE PROMUOVE LO SVILUPPO CIVILE, SOCIALE ED ECONOMICO”.

“INFORMAGIOVANI” VUOLE OFFRIRE UN SERVIZIO COMPETENTE, TRASVERSALE ED AMICHEVOLE RIVOLTO A TUTTI SENZA DISTINZIONI DI RAZZA, CREDO RELIGIOSO O ORIENTAMENTO SESSUALE, VOLTO A MIGLIORARE ED ARRICCHIRE LE OPPORTUNITÀ DEI GIOVANI PER IL LORO INSERIMENTO NELLA VITA SOCIALE E LAVORATIVA TRAMITE L'AUMENTO DELLE CONOSCENZE, DELLE POSSIBILITÀ E DELLE POTENZIALITÀ INDIVIDUALI.

“INFORMAGIOVANI” SI OCCUPA DI “ABILITARE” I GIOVANI AL MONDO DEL LAVORO ANCHE ATTRAVERSO LO SVILUPPO DI LABORATORI E WORKSHOP INTERATTIVI PER STIMOLARE LA CRESCITA DI ABILITÀ TRASVERSALI COME LE CAPACITÀ CREATIVE E QUELLE RELAZIONALI E DI COSTRUZIONE DI UN NETWORK.

“INFORMAGIOVANI” HA L'OBIETTIVO DI FORNIRE INFORMAZIONI ADEGUATAMENTE STRUTTURATE NEGLI AMBITI DI MAGGIORE INTERESSE PER IL TARGET DI RIFERIMENTO. FORNIRE INFORMAZIONI ADEGUATE ALLE RICHIESTE DEL PUBBLICO GIOVANILE (14 - 35 ANNI) SIGNIFICA SOSTANZIALMENTE CHE OCCORRE SELEZIONARE I SETTORI DI MAGGIORE INTERESSE E SOPRATTUTTO SELEZIONARE, CATALOGARE E RENDERE DISPONIBILI INFORMAZIONI TARATE SULLE ESIGENZE DEI GIOVANI. SIGNIFICA ANCHE RENDERE MAGGIORMENTE FRUIBILE E UTILE TUTTA LA PARTE DI INFORMAZIONI E NOTIZIE PROVENIENTI DAL WEB E LE LORO CONSEGUENZE IN TERMINI DI RELAZIONI SANE.

“INFORMAGIOVANI” SVOLGE, IN QUESTA OTTICA, UNA AZIONE DI SOSTEGNO AI GIOVANI, ORIENTANDOLI SU TUTTI GLI ASPETTI DELLA VITA SOCIALE, DA QUELLI PIÙ STRETTAMENTE PERSONALI A QUELLI DI PARTECIPAZIONE E DI RELAZIONE E REALIZZA QUESTA FUNZIONE ANCHE ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEI PIÙ MODERNI E INNOVATIVI STRUMENTI TECNOLOGICI E INFORMATICI.

DOVE SIAMO

PIAZZA ROMA, LOCALI SOTTERRANEI EX COBIANCHI.

LE TEMATICHE E I SERVIZI COLLEGATI

“INFORMAGIOVANI” CURA E FORNISCE INFORMAZIONI NEI SEGUENTI AMBITI: SCUOLA E FORMAZIONE, LAVORO E PROFESSIONI, TEMPO LIBERO ED EDUCAZIONE PERMANENTE, EVENTI CULTURALI E VITA SOCIALE, VACANZE E TURISMO, LAVORO E STUDIO ALL'ESTERO.

GLI OPERATORI SONO A DISPOSIZIONE PER COLLOQUI INDIVIDUALI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO (LAVORO, FORMAZIONE E ESTERO, MOBILITÀ EUROPEA) E PER L'UTILIZZO EFFICACE DI STRUMENTI PER IL PROPRIO POSIZIONAMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO (CV, PERSONAL BRANDING, SOCIAL NETWORK, TECNICHE DI UTILIZZO DI ALTRI STRUMENTI DIGITALI).

PRESSO INFORMAGIOVANI È POSSIBILE TROVARE:

- POSTAZIONI PUBBLICHE PER LA NAVIGAZIONE IN INTERNET GRATUITE CON ACCESSO DISCIPLINATO DA APPOSITO REGOLAMENTO
- AREA WI-FI DOVE GLI UTENTI POSSONO NAVIGARE GRATUITAMENTE CON PROPRIO PC, TABLET O TELEFONO PREVIA REGISTRAZIONE ALLA RETE
- POSTAZIONI PER LA SCRITTURA DEL CURRICULUM VITAE E DI TESTI BREVI PER LA REDAZIONE DEI PROPRI DOCUMENTI RELATIVI ALLA RICERCA DEL LAVORO
- BACHECHE ESPOSITIVE, BACHECHE ANNUNCI, MATERIALI INFORMATIVI IN AUTOCONSULTAZIONE
- GUIDE, MANUALI, RIVISTE E QUOTIDIANI LOCALI
- POSSIBILITÀ DI AVERE COPIE CARTACEE DI DOCUMENTI RELATIVI ALLA RICERCA DEL LAVORO

- BABY POINT (PICCOLO SPAZIO RISERVATO ALLE MAMME PER ALLATTARE)
- SPAZIO ESPOSITIVO PER MOSTRE (CON CALENDARIO DA CONCORDARE CON GLI OPERATORI)
- SALA MULTIMEDIALE CHE PUÒ ANCHE ESSERE NOLEGGIATA PER CONFERENZE, INCONTRI, SEMINARI E WORKSHOP SU QUALSIASI TEMA. LA SALA È PROVISTA DI VIDEOPROIETTORE CON TELO PER PROIEZIONE E TELECOMANDO, SALA REGIA CON PC CONNESSO AD INTERNET, POSSIBILITÀ DI ACCESSO WIFI PUBBLICO, IMPIANTO AUDIO CON DUE RADIOMICROFONI, RADIODIFFUSIONE, 90 POSTI SEDUTI (SEDIE SINGOLE), LAVAGNA A FOGLI MOBILI, PARETI ATTREZZATE PER ESPOSIZIONE. L'USO DELLA SALA È DISCIPLINATO DA APPOSITO REGOLAMENTO.

LAVORO: "INFORMAGIOVANI" SI OCCUPA DI TEMATICHE LEGATE AL LAVORO E IN PARTICOLARE AIUTA RAGAZZI, RAGAZZE, AZIENDE, LIBERI PROFESSIONISTI E ALTRE ORGANIZZAZIONI A INCONTRARSI E FAR CONOSCERE CIASCUNO AGLI ALTRI LE PROPRIE COMPETENZE, ESPERIENZE, ESIGENZE.

BANCA DATI DOMANDA-OFFERTA DI LAVORO: NEL SITO WWW.INFORMAGIOVANIANCONA.COM È POSSIBILE TROVARE LE OFFERTE DI LAVORO DELLA SETTIMANA IN CORSO E ANCHE L'ARCHIVIO DI QUELLE PRECEDENTI; SI TROVANO ANCHE LE OFFERTE DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DI ANCONA, FABRIANO, SENIGALLIA E JESI. GRAZIE ALLA BANCA DATI POSSONO ESSERE FORNITI, SU RICHIESTA, NOMINATIVI DI POSSIBILI CANDIDATI.

FORMAZIONE: SONO A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI GLI ELENCHI DEI CORSI DI FORMAZIONE, GRATUITI E A PAGAMENTO, IN PROVINCIA E IN REGIONE; INFORMAZIONI SU I TIROCINI/STAGE PRESSO AZIENDE, CORSI E MASTER UNIVERSITARI, BORSE DI STUDIO CHE VENGONO EROGATE PER MERITO (NEGLI STUDI), PER NECESSITÀ (PER STUDENTI SENZA O CON POCHE RISORSE ECONOMICHE), SULLA RIFORMA DEI CICLI SCOLASTICI, SULLA OFFERTA FORMATIVA DELLE SCUOLE SUPERIORI DI ANCONA E PROVINCIA, SULLE ESPERIENZE DI STUDIO ALL'ESTERO, SU COME OTTENERE UNA CERTIFICAZIONE LINGUISTICA.

AUTONOMIA ABITATIVA:

NELL'OTTICA INFORMATIVA E ORIENTATIVA "INFORMAGIOVANI" OFFRE ANCHE SUPPORTO A TUTTI COLORO CHE SI TROVANO AD AFFRONTARE IL COMPLESSO TEMA DELLA RICERCA DELLA CASA.

IL SERVIZIO HA UNA SUA CARATTERIZZAZIONE PERSONALIZZATA ED UN SUO NOME DISTINTIVO (IHOME). SVILUPPA CONTENUTI E NOVITÀ CHE RIGUARDANO LA CASA E TUTTO QUELLO CHE LE RUOTA ATTORNO: ACQUISTO, LOCAZIONE, CONTRATTI, LEGISLAZIONE, DESIGN E MOLTO ALTRO ANCORA.

I SERVIZI DISPONIBILI SONO:

- ATTIVITÀ DI PRIMA CONSULENZA, ORIENTAMENTO ED INFORMAZIONE SULLA LOCAZIONE E LA COMPRAVENDITA;
- POSSIBILITÀ DI ORGANIZZARE LABORATORI E APPUNTAMENTI INFORMATIVI;
- BACHECA ON LINE PER COLORO CHE CERCANO OD OFFRONO CASA IN AFFITTO AD ANCONA O ZONE LIMITROFE;
- CONSULTAZIONE LIBRI, GUIDE E RIVISTE.

ESTERO: "INFORMAGIOVANI" FA PARTE DELLA RETE EUROPEA DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO EURODESK, NATA PROPRIO PER FAVORIRE L'ACCESSO DEI GIOVANI ALLE INIZIATIVE E OPPORTUNITÀ CHE L'UNIONE EUROPEA E IN PARTICOLARE IL PROGRAMMA GIOVENTÙ OFFRE LORO. ATTRAVERSO EURODESK VENGONO FORNITE INFORMAZIONI E CONSULENZE SULLA POSSIBILITÀ DI SVOLGERE ALL'ESTERO UN TIROCINIO LAVORATIVO, UN'ESPERIENZA DI VOLONTARIATO INTERNAZIONALE, DI PARTECIPARE A SCAMBI GIOVANILI, CONTEST ARTISTICI, E ALTRE INIZIATIVE DI MOBILITÀ E APPRENDIMENTO. CHI CERCA LAVORO ALL'ESTERO PUÒ AVERE UN PRIMO ORIENTAMENTO E UNA SERIE DI NOTIZIE UTILI, CATALOGATE PER PAESE, O PER SETTORE PROFESSIONALE, CONSIGLI PER PREPARARSI ALLA PARTENZA. SI POSSONO TROVARE ANCHE INFORMAZIONI PER ANDARE ALL'ESTERO COME AU

PAIR, PER PARTECIPARE AD UN CAMPO DI LAVORO O DI VOLONTARIATO, PER INSEGNARE ALL'ESTERO E PER IL LAVORO STAGIONALE. "INFORMAGIOVANI" PUÒ INTERVENIRE (O ORGANIZZARE DIRETTAMENTE) A INCONTRI PUBBLICI SUL TEMA EUROPA E GIOVANI.

"INFORMAGIOVANI PROMUOVE", PER I GIOVANI TRA I 15 E I 30 ANNI, LA PARTECIPAZIONE AGLI SCAMBI GIOVANILI INTERNAZIONALI: BREVI ESPERIENZE ALL'ESTERO PER MIGLIORARE LA CAPACITÀ DI COMPrensIONE INTERCULTURALE.

SERVIZI PER UNIVERSITARI: PRESSO "INFORMAGIOVANI" È POSSIBILE RITIRARE LA "UNIVERSITY CARD", UNO STRUMENTO PENSATO PER FACILITARE L'ACCESSO DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI A PRODOTTI E SERVIZI UTILI ALLA LORO VITA ALL'INTERNO DELLA CITTÀ. ALLA CARTA SONO AGGANCIATE UNA SERIE DI CONVENZIONI CON ESERCIZI COMMERCIALI, STRUTTURE ED ORGANIZZAZIONI CHE POSSONO OFFRIRE SERVIZI UTILI AGLI STUDENTI. LA CARTA È DISTRIBUITA A TUTTI GLI STUDENTI DELL'UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE, SIANO ESSI DOMICILIATI O RESIDENTI NEL COMUNE DI ANCONA OPPURE RESIDENTI ALTROVE: IL SOLO TITOLO RICHIESTO È QUELLO DELL'ISCRIZIONE ALL'ATENEO ANCONETANO. LA CARTA HA VALIDITÀ PER TUTTA LA DURATA DELLA FREQUENZA DELLO STUDENTE ALL'UNIVERSITÀ.

LABORATORI: "INFORMAGIOVANI" ORGANIZZA DIRETTAMENTE ALCUNE ATTIVITÀ LABORATORIALI COME:

- "UNDER20", UN LABORATORIO ATTIVO PER LE SCUOLE SUPERIORI COME FORMA DI AUTO-ORIENTAMENTO NEL MONDO DEL LAVORO. LA FORMULA È QUELLA DEL LEARNING BY DOING: UN PERCORSO ESPERIENZIALE SULLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO GUIDATO E SUPPORTATO DAGLI OPERATORI DELL'INFORMAGIOVANI. AD UNDER20 SONO I RAGAZZI E LE RAGAZZE A SPERIMENTARE IN PRIMA PERSONA CHE COSA SIGNIFICA CERCARE (E TROVARE) UN LAVORO ATTRAVERSO UNA SIMULAZIONE GUIDATA DI UNA VERA RICERCA DEL LAVORO: ANNUNCI, CURRICULUM VITAE, LETTERA DI PRESENTAZIONE MA ANCHE REPUTAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK, COMUNICAZIONE E COLLOQUIO DI LAVORO SONO ALCUNI DEI TEMI TRATTATI.

- "SUPERTASK" È IL WORKSHOP ORIENTATIVO CON IL QUALE I RAGAZZI SONO COINVOLTI IN UN'ATTIVITÀ INTERATTIVA VOLTA A FOCALIZZARE IL CONCETTO DI OBIETTIVO PROFESSIONALE E A RICONOSCERE IL PROPRIO.

- "INCONTRA I PROFESSIONISTI" È IL WORKSHOP ORIENTATIVO CON IL QUALE I RAGAZZI DELLE SCUOLE SUPERIORI HANNO LA POSSIBILITÀ DI INCONTRARE PROFESSIONISTI DEL PROPRIO SETTORE DI STUDI ATTRAVERSO UN'ATTIVITÀ DINAMICA DI CONOSCENZA RECIPROCA E RESTITUZIONE DI CONOSCENZE E ABILITÀ CHE SOLO CHI OPERA SUL CAMPO È IN GRADO DI DARE. IL WORKSHOP È ANCHE UTILE A COLMARE ALMENO IN PARTE LA LACUNA CHE ESISTE TRA IL MONDO FORMATIVO E SCOLASTICO E QUELLO PRODUTTIVO.

- "PROFESSIONISTI DELLE VACANZE" È UN APPUNTAMENTO DI PRESENTAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ DI LAVORO NEL SETTORE DELL'ANIMAZIONE TURISTICA E PIÙ IN GENERALE DI PROFESSIONI E LAVORI NEL CONTESTO DEL TURISMO ORGANIZZATO. SI TRATTA DI UN MATCHING TRA DOMANDA ED OFFERTA DEL SETTORE IN OCCASIONE DELLE SELEZIONI PER LA PROSSIMA STAGIONE ESTIVA ORGANIZZATO IN COLLABORAZIONE CON UN'AGENZIA DI ANIMAZIONE. TRA LE DIVERSE PROPOSTE DI FORMAZIONE E LAVORO, L'AMBITO TURISTICO E DELLE VACANZE ORGANIZZATE APRE NUMEROSE POSSIBILITÀ INTERESSANTI E DIVERSIFICATE. PER I RAGAZZI SI TRATTA DI UN'OCCASIONE PER AVERE L'OPPORTUNITÀ DI LAVORARE PER UN PERIODO, IN ITALIA O ALL'ESTERO, E CONOSCERE IL MONDO DEL LAVORO, SVILUPPARE COMPETENZE UTILI PER LA PROPRIA CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE, METTERSI ALLA PROVA CONCRETAMENTE CON UN LAVORO REGOLARE E RETRIBUITO. PER LE AZIENDE DEL

SETTORE È INVECE UN'OCCASIONE PER FAR CONOSCERE LE PROPRIE ATTIVITÀ, INCONTRARE RAGAZZI E RAGAZZE POTENZIALMENTE INTERESSATI ED AVERE LA POSSIBILITÀ DI SELEZIONARE I PROFILI RICERCATI IN UN CONTESTO ORGANIZZATO, TRASPARENTE, AFFIDABILE.

- "STUDY ABROAD" È L'APPUNTAMENTO CON IL QUALE I RAGAZZI IN ETÀ DI SCUOLA SUPERIORE INCONTRANO LE AGENZIE CHE SI OCCUPANO DI PROGETTI DI STUDIO ALL'ESTERO. L'EVENTO È PENSATO COME UNA SORTA DI FIERA NELLA QUALE LE FAMIGLIE POSSONO CONOSCERE E CONFRONTARE LE PROPOSTE FATTE DA AGENZIE DIVERSE. ATTRAVERSO LA MEDIAZIONE DI "INFORMAGIOVANI" VIENE GARANTITA UN'INFORMAZIONE TRASPARENTE E UN ORIENTAMENTO ALLA SCELTA CONSAPEVOLE DI QUESTO PERCORSO

- "ABC PER IL PC" È IL CORSO DI FORMAZIONE BREVE E GRATUITO PER L'UTILIZZO DEL PC DEDICATO AI PRINCIPIANTI. È ORGANIZZATO IN TRE MODULI DI LEZIONE ALL'INTERNO DEI QUALI CI SARÀ SEMPRE UNA PARTE TEORICA ED UNA PRATICA: MODULO A: PC – TASTIERA – MOUSE, MODULO B: GESTIONE DI CARTELLE E FILE, MODULO C: INTERNET ED E-MAIL

STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

WELCOME E ACCOGLIENZA: IL PERSONALE ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA (MINIMO DUE OPERATORI DURANTE L'APERTURA AL PUBBLICO) HA COMPITI DI: SALUTI DI BENVENUTO E ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI EROGATI; INDIVIDUAZIONE DI EVENTUALE CONSULENZA APPROFONDITA CON OPERATORE, RISPOSTA TELEFONICA, RISPOSTA MESSAGGISTICA Istantanea ATTRAVERSO SMARTPHONE/TABLET.

"INFORMAGIOVANI" GARANTISCE UN SERVIZIO CHE TIENE CONTO DELLE DIFFERENZE CULTURALI E DI GENERE DEGLI UTENTI ADEGUANDO A QUESTO SCOPO L'OFFERTA INFORMATIVA SIA IN TERMINI DI CONTENUTO, LINGUAGGIO E COMUNICAZIONE. L'OBIETTIVO È QUELLO DI PRODURRE INFORMAZIONI UTILI, COMPRESIBILI E FACILMENTE FRUIBILI INDIPENDENTEMENTE DALLA PROVENIENZA E DALL'ESTRAZIONE CULTURALE DELL'UTENTE. "INFORMAGIOVANI" FAVORISCE LE PARI OPPORTUNITÀ DI GENERE PROMUOVENDO CONTENUTI E INIZIATIVE TESE ALL'INTEGRAZIONE E ALLA PROMOZIONE DELLE FASCE PIÙ DEBOLI.

ORARIO DI APERTURA: LU 9.30 – 13.00 / 16.00 – 19.00 MA 9.30 – 13.00 / 16.00 – 19.00
MER 9.30 – 13.00 GIO 10.00 – 18.00 VEN 9.30 – 13.00

STRUTTURA: SEDE NEL CENTRO CITTADINO, VISIBILE E FACILMENTE RAGGIUNGIBILE CON MEZZI PUBBLICI, PRIVA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE, RISPETTOSA DELLE NORMATIVE DI SICUREZZA

FRUIBILITÀ: IL SERVIZIO SI EROGA ATTRAVERSO GLI OPERATORI IN LOCO, TRAMITE TELEFONO, E-MAIL (UNA SERIE DI INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA DIVERSIFICATI PER ATTIVITÀ), WHATSAPP, TELEGRAM,

"INFORMAGIOVANI" OLTRE CHE CENTRO DI INFORMAZIONE È ANCHE CENTRO DI AGGREGAZIONE DELLA COMUNITÀ LOCALE. PER QUESTO MOTIVO OLTRE A DARE RISPOSTE IN TEMPO REALE E A ESIGENZE CONTINGENTI DEGLI UTENTI, FAVORISCE LA LORO FREQUENZA DELLO SPORTELLO NELL'OTTICA DI PROPORSI COME PUNTO DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO DELL'AUTONOMIA DELL'UTENTE ATTRAVERSO UNA DINAMICA STRUTTURATA CHE FAVORISCE UNA RELAZIONE DI AIUTO BASATA SULLA FIDUCIA E LA RESPONSABILITÀ.

"INFORMAGIOVANI" GARANTISCE UNA RISPOSTA AGLI UTENTI CON TEMPI CERTI E ALL'INTERNO DI STANDARD GARANTITI.

L'UTENTE CHE SI RIVOLGE ALLO SPORTELLLO OTTIENE UNA RISPOSTA DI PRIMA ACCOGLIENZA IMMEDIATA. SUCCESSIVAMENTE, IN BASE AL TIPO DI RICHIESTA, LA SUA ISTANZA PUÒ TROVARE UNA PRONTA RISPOSTA OPPURE PUÒ ESSERE RIMANDATA PREVIO APPUNTAMENTO CON L'OPERATORE IN ORA E DATA CONCORDATA CON L'UTENTE. IN QUESTO MODO L'ATTESA ALLO SPORTELLLO È PRATICAMENTE ANNULLATA E L'UTENTE PUÒ TROVARE SUBITO SODDISFAZIONE ALLE PROPRIE RICHIESTE.

PER QUELLO CHE RIGUARDA LA RISPOSTA DA REMOTO "INFORMAGIOVANI" GARANTISCE I SEGUENTI TEMPI DI ATTESA MASSIMA:

- 24 ORE PER LA RISPOSTA TRAMITE MAIL (ECCEPTE NEI PERIODI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO)
- 4 ORE PER LA RISPOSTA A MESSAGGI RICEVUTI TRAMITE SOCIAL NETWORK (ECCEPTE NEI PERIODI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO)
- 3 ORE PER LA RISPOSTA A MESSAGGI RICEVUTI TRAMITE MESSAGGISTICA Istantanea E SMS (ECCEPTE NEI PERIODI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO)
- 48 ORE PER LA RICHIESTA DI NOMINATIVI IN BANCA DATI DA PARTE DI PROFESSIONISTI E AZIENDE (ECCEPTE NEI PERIODI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO)
- 48 ORE PER LA RICHIESTA DI PRENOTAZIONE SALA (ECCEPTE NEI PERIODI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO)

RICONOSCIBILITÀ: GLI OPERATORI SONO FACILMENTE RICONOSCIBILI ATTRAVERSO IL CARTELLINO IDENTIFICATIVO; SI QUALIFICANO CON NOME NELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE

GRATUITÀ: IL SERVIZIO È GRATUITO (ECCEPTE IL NOLEGGIO ONEROSO DELLA SALA AUDIOVISIVI)

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE: "INFORMAGIOVANI" SI IMPEGNA A MANTENERE UNO STANDARD QUALITATIVO ADEGUATO DELLE PRESTAZIONI. QUESTO VIENE MISURATO ATTRAVERSO L'ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (ANALISI PERIODICA CON VALUTAZIONE QUALIQUANTITATIVA TRAMITE RACCOLTA DATI E ELABORAZIONE DI UN REPORT ANNUALE; I DATI SONO RACCOLTI ATTRAVERSO UN QUESTIONARIO), CHE SI CONCENTRA SULLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE, DELL'ORARIO DI APERTURA E DEI LOCALI IN CUI SI OFFRE IL SERVIZIO. L'OBBIETTIVO È QUELLO DI AVERE UN GIUDIZIO POSITIVO DA PARTE DELLA MAGGIORANZA DEGLI INTERVISTATI PER QUESTI ASPETTI.

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI: GLI UTENTI DEL SERVIZIO E I CITTADINI POSSONO APPORTARE IL LORO CONTRIBUTO IN TERMINI DI SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI O RECLAMI IN RELAZIONE ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO.

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI: UNO SPECIFICO SPAZIO SUL QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE È DESTINATO A POSSIBILI SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI/RECLAMI CHE GLI UTENTI POSSONO RIVOLGERE LA SERVIZIO. UGUALMENTE, ALL'INTERNO DEL SITO DELL'INFORMAGIOVANI È PREVISTA UN'AREA DEDICATA ALLA FORMULAZIONE DI SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI DI EVENTUALI DISSERVIZI. LE SEGNALAZIONI VENGONO ANALIZZATE ENTRO 48 ORE DALLA PRESENTAZIONE E AD ESSE VIENE RISPOSTO ENTRO UNA SETTIMANA.

RECLAMI: PER ESPRIMERE UN RECLAMO RELATIVO ALLA MANCATA O CARENTE APPLICAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO, L'UTENTE PUÒ UTILIZZARE L'APPOSITO MODULO DISPONIBILE IN SEDE E ON LINE NEL SITO DELL'INFORMAGIOVANI. I RECLAMI SARANNO ANALIZZATI DAL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DAL RESPONSABILE COMUNALE E AD ESSI VERRÀ DATA RISPOSTA ENTRO 30 GIORNI.