



COMUNE DI FERRARA
Città Patrimonio dell'Umanità



INFORMAGIOVANI.fe

CARTA SERVIZI AGENZIA INFORMAGIOVANI DI FERRARA
Servizio gratuito di informazione e orientamento under 35

Che cos'è INFORMAGIOVANI

Dal 1989 a Ferrara l'unico punto pubblico e gratuito di informazione ed orientamento per i giovani su tutti gli argomenti di loro interesse: lavoro, formazione, mobilità internazionale, sport e tempo libero, volontariato.

Informagiovani è un servizio del Comune di Ferrara e si ispira alle linee guida in materia di informazione per i giovani fornite dal Decalogo Nazionale dei Centri Informagiovani (*) (Modena 1993), dalla Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù (Bratislava 2004); in particolare si impegna a rispettare principi di partecipazione, uguaglianza, imparzialità, efficienza ed efficacia.

Gli Informagiovani sono presenti su tutto il territorio nazionale e a livello europeo fanno riferimento alla rete Eryca: (European Youth Information and Counselling Agency)

Che cos'è la carta servizi

È uno strumento di comunicazione attraverso il quale un servizio dichiara il suo impegno nei confronti dei cittadini, delle istituzioni e degli enti con i quali collabora.

Perché pubblicarla

Attraverso questa Carta conoscerai i servizi che ti offriamo, come accedervi e quali impegni ci assumiamo perché le nostre proposte siano il più possibile utili e facili da utilizzare. La Carta dei Servizi è pubblica perché pubblico è il nostro impegno a mantenere e a migliorare la qualità del servizio.



Il nostro IMPEGNO



ffrire 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.

A chi ci rivolgiamo

- Prioritariamente ai giovani dai 16 ai 35 anni
- A famiglie, docenti, operatori di settore
- A persone alla ricerca di opportunità di lavoro, formazione, mobilità internazionale, tempo libero
- Ad enti, servizi, associazioni e realtà che hanno fra i destinatari delle proprie attività i giovani

Con chi collaboriamo

- Servizi per l'Impiego
- Agenzie di lavoro
- Università, Scuole Superiori, Centri di formazione professionale
- Agire Sociale e Associazioni del territorio
- Cooperative, Sindacati ed Associazioni di Categoria
- Er-go
- Asp

Perchè VENIRE A TROVARCI

- Perché ti accolgono operatori preparati e disponibili che ti dedicheranno il tempo di cui hai bisogno
- Perché troverai informazioni su tutto quello che ti interessa
- Perché le informazioni sono sempre aggiornate, attendibili e chiare
- Perché l'ambiente è accessibile, informale, semplice e gradevole ed i materiali subito fruibili
- Perché il servizio è gratuito e di qualità



Offriamo

I SEGUENTI SERVIZI

- Colloqui individuali di informazione e orientamento (lavoro, formazione e estero)
- Sportello mobilità internazionale Eurodesk
- Check cv + lettera di presentazione
- Materiali in consultazione e distribuzione
- Guide e manuali (in distribuzione e scaricabili nella area download del sito)
- Navigazione internet gratuita (under 35)
- Wi-fe area
- Incontri di gruppo / scuole / centri
- Bacheche lavoro, formazione, tempo libero, estero, cerco e offro
- Iniziative ed eventi

Il sito web

Una preziosa fonte di informazioni negli ambiti di lavoro, formazione, estero, tempo libero e sociale e aggiornamenti quotidiani nella sezione "notizie" di ogni area: www.informagiovani.fe.it

le newsletter

Lavoro, Formazione, Tempo libero, Estero: le quattro newsletter dell'Informagiovani che ti permettono di essere sempre aggiornata/o sui temi di tuo interesse.

Colloqui via skype

Un nuovo servizio per andare incontro alle esigenze di chi ha difficoltà a raggiungere la nostra sede.

Organizziamo anche

INCONTRI FORMATIVI, DI ORIENTAMENTO E CONOSCITIVI

Per conoscere l'agenzia InformaGiovani, i suoi ambiti di informazione, i servizi erogati e gli strumenti messi a disposizione, è possibile per gruppi di studenti o di altre realtà aggregative e/o operatori di vari settori (associazionismo, cooperazione) prenotare una visita presso il Centro, oppure concordare la presenza degli operatori Informagiovani presso la sede della scuola o dell'ente interessati.



YoungERcard

Informagiovani è punto di tesseramento YoungERcard, la carta ideata dalla Regione Emilia-Romagna per i giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni residenti, studenti o lavoratori in Emilia-Romagna.



Futuro possibile

Un progetto promosso dal Servizio giovani del Comune di Ferrara, in collaborazione con la Provincia di Ferrara e l'ente di formazione "Città del ragazzo", finalizzato alla creazione di laboratori di ricerca attiva di lavoro e rivolto a 16 giovani neet.



Informagiovani per te (IGXTE)

IGXTE è una rassegna di incontri a tema pensati per approfondire di volta in volta diversi argomenti di interesse giovanile, fornendo informazioni, contatti con referenti particolarmente significativi, indicazioni utili e concrete grazie alla partecipazione di esperti.

Eurodesk

Informagiovani crede nella mobilità internazionale come grande opportunità di crescita per i giovani; per questo dal 2000 fa parte della rete Eurodesk, dedicata all'informazione, alla promozione e allo orientamento sui programmi in favore dei giovani promossi dall'Unione europea e dal Consiglio d'Europa, e più recentemente (2014) della rete Euroguidance, impegnata nello scambio di informazioni e conoscenze sui sistemi nazionali di istruzione e formazione e le opportunità di apprendimento nell'ambito dell'Unione europea.



Lavoro

Informazione e orientamento, newsletter lavoro, curriculum, lettera di presentazione e colloquio di lavoro; ricerca attiva di lavoro, agenzie di lavoro, lavoro stagionale e a tempo determinato; tirocini e stage, concorsi e graduatorie, lavorare nella scuola, lavorare nel settore sanitario, lavoro e nuove tecnologie, imprenditorialità giovanile e femminile.



Vita sociale e volontariato

Pace e solidarietà, volontariato a Ferrara, campi di volontariato internazionale, salute, vita sociale e partecipazione, servizio civile nazionale e regionale.



Formazione

Formazione professionale, scuole superiori a Ferrara, università, corsi di lingue, imparare l'italiano, sistemazioni per studenti, educazione degli adulti, formazione a distanza.



Estero / Europa

Lavoro, formazione, volontariato e viaggi all'estero; cv Europeo e cv all'estero; Eures, Your First Eures Job.



Viaggi e vacanze Italia e estero

Destinazioni, sistemazioni, trasporti, APP per i vostri viaggi; vacanze alternative, campi ambientali ed archeologici, proposte per giovani under 18.



Tempo libero e sport

Associazioni culturali, musica, teatro, danza, fotografia e video, cinema, pittura, disegno, cultura informatica e tecnologie della comunicazione, artigianato artistico, liuteria, storia dell'arte; archeologia; giardinaggio, orticoltura; cucina, sommelier, astronomia, bridge, burraco & scacchi, scrittura creativa, letteratura, psicologia, ricamo & cucito, primo soccorso, corsi x giovanissimi, premi e concorsi letterari ed artistici, mercati e mercatini, circoli, pubs e locali, parchi di divertimento, manifestazioni, feste.

Palestre, polisportive, associazioni, piscine, impianti sportivi, corsi per sport di tutti i tipi, modellismo, brevetti e corsi di aggiornamento, biciclette a Ferrara.

Attività di FRONT OFFICE

Allo sportello dell'Agenzia informagiovani trovi personale competente e specializzato (lavoro, formazione, mobilità internazionale) che ti accoglie e, dopo un colloquio preliminare, ti informa e ti orienta sui temi che ti interessano. L'intero staff si aggiorna costantemente per migliorare metodi di ricerca ed elaborazione delle informazioni e per essere in grado di relazionarsi sempre al meglio con te, fornendoti strumenti concreti per rispondere ai tuoi bisogni.



Attività di BACK OFFICE

- Organizzazione del lavoro (segreteria, amministrazione)
- Mailing: risposte alle mail degli utenti e dei referenti
- Ricerca, selezione ed elaborazione delle informazioni
- Aggiornamento del sito internet e social
- Pubblicazione di notizie, redazione ed invio di newsletters
- Preparazione di materiali informativi e promozionali
- Progettazione di eventi, seminari, corsi ed altre iniziative rivolte a specifici target
- Collaborazioni con altri enti/associazioni del territorio, mantenimento della rete di contatti
- Partecipazione ad attività formative
- Partecipazione ad attività di rete

“
**Perché non siete
sempre aperti?**
**Quando siamo
chiusi al pubblico gli
operatori si dedicano
alle molte attività di
“BACK OFFICE”**

Indicatori e standard DELL'AGENZIA INFORMAGIOVANI

Fattore accessibilità

Orario di servizio

18 ore settimanali articolate anche in orario pomeridiano per soddisfare le esigenze di ogni tipologia di utenza.

Struttura

Sede operativa in centro, assenza di barriere architettoniche e rispetto della normativa di sicurezza.

Possibilità di contatto

Colloquio diretto con l'operatore, consultazione diretta del materiale, risposta telefonica, risposta via mail, colloqui via Skype, sito Internet, possibilità di appuntamento per i servizi specialistici.

Fattore accoglienza dell'utenza

Atteggiamento dell'operatore

Accoglienza, ascolto, cortesia e decodifica della domanda dell'utenza giovanile.

Identificazione del personale

Tutti gli operatori devono indossare un tesserino di riconoscimento con indicato il proprio nome e qualificarsi nelle risposte telefoniche e via mail.

Imparzialità

Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici.

Fattore erogazione del servizio

Economicità

Il servizio è completamente gratuito

Risposta dell'operatore

Diretta e documentata con eventuale ri-orientamento a servizi o sportelli, anche di terzi, aventi natura specialistica, con particolare riguardo a quei giovani che presentano la necessità di essere accompagnati in maniera più strutturata.

Assistenza all'utente

Accompagnamento nella ricerca informativa all'utente che ne ha la necessità.

Autoconsultazione

Organizzazione di materiale informativo suddiviso per aree tematiche per facilitare la consultazione autonoma dei materiali a disposizione;

Sportelli specialistici

Informazioni di secondo livello previo appuntamento: lavoro, orientamento scolastico e ed estero

Navigazione sul web

Utilizzo internet e navigazione gratuita under 35, e area Wi-FE.

Rilevazione GRADO DI SODDISFAZIONE

Periodicamente viene distribuito (anche on line) un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato. Inoltre gli utenti hanno a disposizione un **apposito modulo** ([scaricabile dal sito Informagiovani](#)) per la **segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato**. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (entro 5 giorni lavorativi) a dare risposta agli interessati.

Contatti

Agenzia Informagiovani – Comune di Ferrara

Piazza Municipale, 23 – 44121 Ferrara

Tel: 0532.419590

fax: 0532.419490

Sito: www.informagiovani.fe.it

Mail: informagiovani@comune.fe.it

 [informagiovani ferrara](https://www.facebook.com/informagiovani.ferrara)

 twitter.com/informagiovani

Orari Informagiovani

Lunedì: 10.00 - 13.00

Sabato: Chiuso

Martedì: 10.00 - 13.00 | 14.30 - 17.30

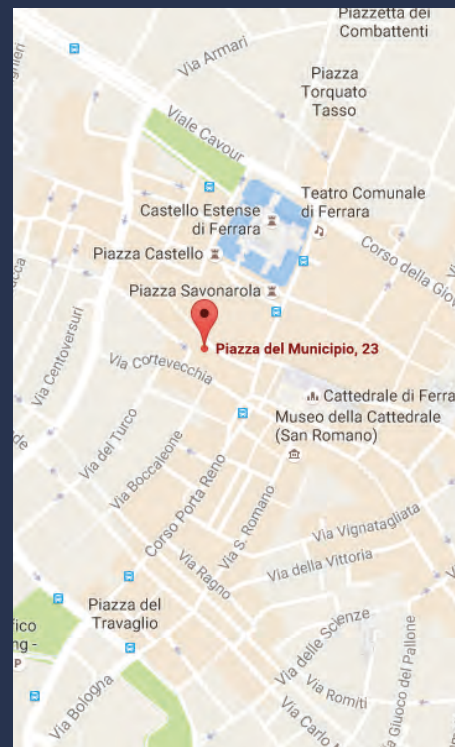
Domenica: Chiuso

Mercoledì: Chiuso

Giovedì: 10.00 - 13.00 | 14.30 - 17.30

LUGLIO E AGOSTO: SOLO MATTINO

Venerdì: 10.00 - 13.00



(*) Decalogo dei centri Informagiovani

1. Preminenza della funzione informativa.

L'attività principale dei C.I.G. è l'informazione e su questa base si differenzia da quei centri o agenzie per i quali l'informazione è secondaria o accessoria rispetto alle proprie finalità istituzionali.

2. Orientamento al pubblico giovanile.

I giovani sono i destinatari primi dell'azione dei C.I.G. Non rientrano tutti quei centri di informazione rivolti a un pubblico generico o a segmenti sociali specifici.

3. Globalità dell'approccio informativo.

I C.I.G. assumono i bisogni informativi giovanili nella loro interezza, tendendo a coprire i principali campi di interesse che riguardano la vita delle nuove generazioni (formazione, lavoro, salute, tempo libero, sport, cultura, viaggi, ecc.). Sono pertanto generalisti e plurisettoriali (erogano cioè informazioni a tutto campo), a differenza delle agenzie informative specializzate e settoriali operanti nella stessa area (Centri di orientamento scolastico - professionale, centri informazione disoccupati, ecc.).

4. Funzioni di mediazione informativa.

I C.I.G. sono strutture di informazione non sostitutive, bensì complementari e implicative di servizi già esistenti, con i quali si coordinano. I C.I.G. sono inoltre sensori dell'evoluzione dei bisogni giovanili.

5. Accessibilità del servizio.

I C.I.G. sono un servizio sociale a disposizione di tutti i giovani indistintamente. Non devono pertanto porre discriminazioni o erigere barriere fisiche, culturali, psicologiche, di alcun genere (per es. verso minoranze etniche, disabili, tossicodipendenti, omosessuali) né favorire esclusivamente un particolare tipo di pubblico (studenti, lavoratori, ecc.). Dal requisito discendono quali corollari: facile accesso ai locali, accoglienza dell'ambiente di colloquio individuale, fascia di apertura abbastanza estesa (standard europeo minimo quindici ore settimanali), possibilità di interpellazione epistolare, anonimato degli utilizzatori, riservatezza, gratuità delle prestazioni, tempestività della risposta.

6. Qualità del l'informazione.

In quanto servizio di rilevanza collettiva, pubblica i C.I.G. devono garantire prestazioni informative di buon livello: l'informazione erogata deve essere cioè la più affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile (trasparente), interleggibile, appropriata e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile.

7. Interattività del processo comunicazionale.

L'azione informativa dei C.I.G. deve tendere a rispondere all'evoluzione dei bisogni giovanili in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra offerta e domanda informativa, le esigenze degli utilizzatori finali, i supporti, i canali e i metodi comunicazionali adottati, l'emergere di zone di silenzio informativo e tendere a un possibile superamento delle cause di tale silenzio. Da ciò conseguono il vincolo di rilevare sistematicamente le istanze e il livello di soddisfazione del pubblico nonché la funzione di portavoce delle richieste giovanili.

8. Professionalità e organico degli operatori.

È un corollario dei tre punti precedenti in quanto garanzia di qualità ed efficacia del servizio che gli operatori siano: in numero adeguato per il funzionamento del servizio, in possesso di una formazione adeguata a l ruolo e nella possibilità di aggiornarsi in modo continuativo

9. Autonomia.

È necessario dotare le strutture di personale stabile a cui è possibile affiancare altre forme di collaborazione (consulenti, volontari, obiettori in servizio civile, ecc.). In quanto mezzi di informazione ad alta incidenza sociale i C.I.G. devono godere di una adeguata autonomia finanziaria e gestionale che ne garantisca insieme con l'operatività la non subordinazione a istanze politiche, economiche, confessionali, di parte.

10. I C.I.G. aderiscono al Coordinamento Nazionale dei Centri d'Informazione Giovani (CNSIG) e alla rete europea delle strutture di informazione e orientamento per la gioventù, impegnandosi a conformare i propri indirizzi e i propri sistemi operativi alle indicazioni espresse da tali organismi. Il Coordinamento Nazionale dei C.I.G. fa parte del Sistema Nazionale Informativo Giovanile costituito presso il Ministero dell'Interno.

Fotografie:

Pagina 4:
www.flickr.com/people/ritavitafinzi/

Pagina 7:
www.gratisography.com (foto ragazza)
www.flickr.com/people/ritavitafinzi/ (foto writer)

pagina 8:
www.gratisography.com

pagina 9:
unsplash.com by Alexis Brown

pagina 11:
unsplash.com by Tamarcus Brown

pagina 16:
www.flickr.com/people/ritavitafinzi/

Immagini vettoriali:

www.freepik.com



Carta dei Servizi Informagiovani Ferrara:

Realizzazione grafica: PLASTIC JUMPER Srls - www.plasticjumper.it / Stampa: Coop sociale Matteo 25

