



S o c i e t à   C o o p e r a t i v a   a   r . l .

# **INFORMA**

## **Società Cooperativa a r.l.**

**Profilo societario**  
**Settori di intervento**  
**Mission e valori**  
**Target e principali clienti**  
**Configurazione organizzativa**  
**Note di Curriculum**  
**Strumenti e banche dati**  
**Premi e riconoscimenti**

Ottobre 2008

# 1. Profilo Societario

Informa - società cooperativa a r. l e a mutualità prevalente, è una impresa specializzata in servizi per la Pubblica Amministrazione nei settori dell'Informazione, del Lavoro, dell'Orientamento e della Comunicazione.

È costituita da 22 soci e attualmente impiega 18 dipendenti a tempo indeterminato e 6 collaboratori continuativi. Le donne rappresentano l'80% della compagine sociale e la totalità del Consiglio di Amministrazione di Informa. Nell'ultimo esercizio (2006) la cooperativa ha realizzato un fatturato pari a circa 800.000,00 €, chiudendo in attivo il proprio bilancio.

Nata nel novembre 1998, al termine di un progetto pilota finanziato dal Fondo Sociale Europeo, (best practice FSE Puglia 1994-1999), INFORMA è attualmente impresa leader in Puglia nel settore dei servizi di informazione, comunicazione, orientamento e formazione e per gli enti pubblici locali.

In questi anni INFORMA ha sviluppato una specifica competenza:

1. nella progettazione, gestione diretta e affiancamento per l'erogazione di servizi (anche *on line*) di relazione e comunicazione con i Cittadini o per particolari categorie di utenti (URP, Informagiovani, Informahandicap, Informacittà);
2. nelle attività di consulenza, formazione e affiancamento per lo sviluppo dei sistemi regionali delle Politiche Attive del Lavoro e dei Servizi per l'Impiego;
3. nella progettazione, realizzazione e monitoraggio di servizi di orientamento e bilancio delle competenze presso scuole, università ed enti di formazione.

## 2. Settori di intervento

Principali settori di intervento della Cooperativa sono oggi:

### A. FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO DELLA PA

- Supporto all'implementazione di servizi di relazione con il cittadino;
- Formazione del personale ex. L. 150 /2000;
- Affiancamento consulenziale o gestione diretta di servizi al pubblico;
- Supporto all'implementazione dei Centri per l'Impiego.

### B. SERVIZI PER IL MERCATO DEL LAVORO

- Interventi finalizzati all'accesso al mercato del lavoro;
- Raccolta e preselezione di curricula per le imprese;
- Tirocini formativi;
- Laboratori di orientamento all'autoimprenditorialità;
- Seminari di *self assessment* e *self promotion* e di accompagnamento alla ricerca di lavoro.

### C. ORIENTAMENTO E BILANCIO DI COMPETENZE

- Progettazione e realizzazione di interventi di Orientamento e Bilancio delle Competenze;
- Interventi di orientamento in scuole e università; colloqui individuali e di gruppo;
- Progetti di orientamento e/o riorientamento per specifici gruppi bersaglio (possessori di titoli poco spendibili sul mercato del lavoro, disoccupati di lunga periodo).

### D. COMUNICAZIONE PUBBLICA E SERVIZI AL CITTADINO

Progettazione, consulenza organizzativa, avviamento, gestione diretta di:

- Uffici Relazione con il Pubblico;
- Sportelli Informacittà;
- Servizi Integrati di Comunicazione con il Cittadino;
- Servizi di accoglienza e *front office*;

In ciascun settore, INFORMA è in grado di offrire, o realizzare su commessa, prodotti specializzati come banche dati e strumenti informativi e di erogare servizi personalizzati che vanno dalla consulenza per l'organizzazione e lo *start up*, alla gestione diretta del servizio "chiavi in mano".

### 3. Mission e valori

La Politica di INFORMA, così come espressa e sostenuta dai suoi organismi direttivi e condivisa dall'intera organizzazione, si ispira ai seguenti principi:

- Centralità del **capitale umano** e cooperazione
- Innovazione e **qualità**
- Stabilità del **lavoro** dei soci
- Specializzazione nei settori di **competenza**
- Trasparenza e **autonomia**
- Lavoro in **rete** locale, nazionale ed europea

Da cui derivano i seguenti valori e orientamenti comportamentali validi per l'intera organizzazione:

**Etica del Lavoro**, intesa come: motivazione a fornire livelli elevati di qualità del servizio nell'interesse dell'utenza; onestà e trasparenza nella personale attività lavorativa; senso di appartenenza alla organizzazione e adesione alla missione e valori della stessa.

**Lavoro di Gruppo e Cooperazione**, intesa come capacità di fare "gioco di squadra" e di contribuire allo sviluppo del gruppo, rafforzare la motivazione e la cooperazione per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione;

**Ricerca e Condivisione delle Informazioni**, intesa come capacità di utilizzare ed incrementare il patrimonio di conoscenze dell'organizzazione, favorendo la circolazione delle informazioni all'interno del gruppo e dell'organizzazione;

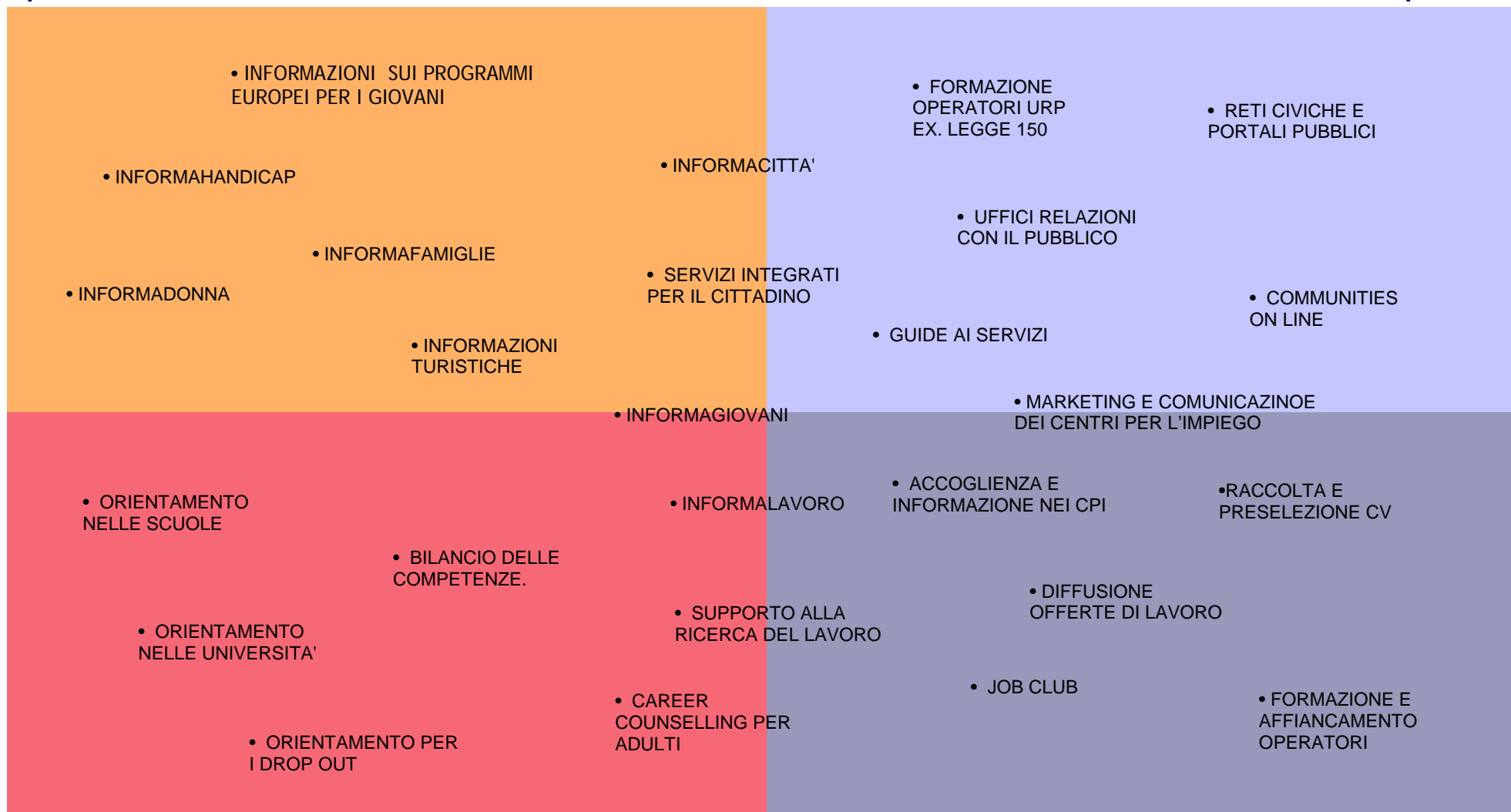
**Orientamento alla Qualità ed alla Innovazione, proattività** intesa come capacità di iniziativa nel seguire standard di eccellenza nel lavoro, di perseguire nuove idee, soluzioni, metodi o occasioni per migliorare la qualità dei processi e dei prodotti, di porsi obiettivi lavorativi sfidanti per sé e per gli altri e di perseguirli coerentemente;

**Orientamento all'Utenza**, intesa come capacità di interpretare le esigenze dell'utente ed essere in grado di rispondervi tempestivamente ed efficacemente, anche interpretando bisogni impliciti, al fine di favorire nel cliente una sensazione di fiducia ed affidabilità nei rapporti con i Centri INFORMA.

### 3.1. Aree di competenza

#### Sportelli e servizi informativi

#### Comunicazione pubblica



#### Orientamento e bilancio delle competenze

#### Lavoro e Servizi per l'Impiego

## 4. Target e principali Clienti

Il target dei servizi offerti da Informa è costituito da:

- Pubblica Amministrazione Locale (Puglia e regioni limitrofe);
- Scuole, università, enti di formazione (Puglia);
- Enti pubblici e privati attivi nel campo dello sviluppo locale (Puglia e regioni limitrofe);
- Imprese (solo per il servizio Retelavoro di supporto all'incontro domanda/offerta)
- Giovani e disoccupati (utenti finali dei servizi territoriali attivati per conto dei comuni).

Tra i principali clienti pubblici della Cooperativa, citiamo:

REGIONE PUGLIA REGIONE ABRUZZO  PROVINCIA DI BARI PROVINCIA DI BRINDISI PROVINCIA DI LECCE PROVINCIA DI CAMPOBASSO COMUNE DI BARI COMUNE DI CASAMASSIMA (BA) COMUNE DI CASARANO (LE) COMUNE DI CASTELLANA GROTTA (BA) COMUNE DI CERIGNOLA (FG) COMUNE DI FOGGIA COMUNE DI GIOVINAZZO (BA) COMUNE DI MANFREDONIA (FG) COMUNE DI MESAGNE (BR) COMUNE DI NOCI (BA) COMUNE DI NOICATTARO (BA) COMUNE DI OSTUNI (BR) COMUNE DI TRINITAPOLI (FG).	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE GIULIO CESARE DI BARI LICEO LINGUISTICO MARCO POLO DI BARI ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE COLAMONICO DI ACQUAVIVA DELLE FONTI LICEO SCIENTIFICO SANTE SIMONE DI CONVERSANO LICEO SCIENTIFICO L. DA VINCI DI CASSANO M. CENTRO TERRITORIALE PERMANENTE PER GLI ADULTI MELO QUASIMODO / SAN NICOLA DI BARI LICEO SCIENTIFICO STATALE E. FERMI DI BARI ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE ROMANAZZI DI BARI ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE COSTA DI LECCE ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE JANNUZZI DI ANDRIA IPSSSP COLASANTO DI ANDRIA ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE DA VINCI DI MOLA DI BARI ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE DA VINCI DI NOCI LICEO SCIENTIFICO ALBERT EINSTEIN DI CERIGNOLA ITIS A. RIGHI DI CERIGNOLA ITC DANTE ALIGHIERI DI CERIGNOLA SCUOLA MEDIA DON BOSCO DI CERIGNOLA ISTITUTO AGRARIO G. PAVONCELLI DI CERIGNOLA ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE " G. TONIOLO " DI MANFREDONIA ISTITUTO TECNICO PER GEOMETRI DI MANFREDONIA IISS MORVILLO FALCONE DI BRINDISI
--	--

## 4.1. Partnership e collaborazioni

INFORMA è stata scelta come partner e/o referente territoriale dei più importanti network italiani ed europei operanti nel settore dell'informazione e dell'orientamento per i giovani:

**CENTRO RISORSE EUROPEO PER L'ORIENTAMENTO**, membro della Rete europea dei Centri Risorse, che ha selezionato Informa come nodo della sua "rete di diffusione" e quindi come osservatorio per la sperimentazione di strumenti e soluzioni innovative e partner per progetti nazionali e internazionali;

**EURODESK** rete europea di informazione sui programmi comunitari per i giovani, cofinanziata dalla Commissione Europea DG XXII e dal Dipartimento per gli Affari Sociali presso la Presidenza del Consiglio, operante dal 2000 in funzione di network territoriale per la promozione del programma Gioventù 2000-2006.

**INFORMA collabora anche con:**

- ANCI PUGLIA
- ASSINDUSTRIA BRESCIA
- ASSOCIAZIONE COMUNICAZIONE PUBBLICA
- ASTER BOLOGNA
- CENTRO PROVINCIALE DI ORIENTAMENTO LECCE
- CETRANS - CESENA
- CONSORZIO MERIDIA BARI
- FORPUGLIA BARI
- GIOVANI INDUSTRIALI DELLA PROVINCIA DI BARI
- ITALIALAVORO
- IFOA REGGIO EMILIA
- IFOC BARI
- INFORMAGIOVANI DEI COMUNI DI TORINO, MODENA, VENEZIA
- LEGACOOOP PUGLIA
- JOB CENTER GENOVA
- PLOTEUS
- PROMETEO ONLUS
- PROVINCIA DI MILANO
- RICERCA & SVILUPPO S.C.A R.L.
- SERVIZIO EURES BARI
- SPEGEEA BARI
- UNIONE REGIONALE CAMERE DI COMMERCIO
- UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI
- UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI LECCE
- CAMERA DEL LAVORO DI STOCCARDA
- CAREER EUROPE - BRADFORD
- CENTRO DI ORIENTAMENTO HAGENAU - STRASBURGO (FR)
- UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI - FACOLTA' DI PSICOLOGIA DEL LAVORO
- UNIVERSITA' DI LIONE - CENTRO DI INFORMAZIONE INTERNAZIONALE

## 5. Configurazione Organizzativa

### 5.1. La struttura aziendale

La STRUTTURA AZIENDALE della Cooperativa è articolata nei settori:

- **AMMINISTRAZIONE E PERSONE**  
Gestione delle funzioni di amministrazione, finanza e controllo. E' supportata da uno studio esterno per la predisposizione delle buste paga e la consulenza del lavoro, il controllo contabile.
- **COMMERCIALE E PROGETTAZIONE**  
Vendita e rapporti con la clientela; redazione di progetti per accesso a finanziamenti e per lo sviluppo aziendale; cura delle partnership.
- **QUALITA' E GESTIONE RETE INFORMA**  
Assicurazione e controllo di qualità; coordinamento della RETE INFORMA; responsabilità sui Centri della Rete gestiti con personale interno alla Cooperativa.
- **COMUNICAZIONE**  
Relazioni esterne e rapporti con i media; progettazione e sviluppo comunicazione esterna e interna dell'azienda; gestione sito web; consulenza in materia di servizi di comunicazione pubblica e istituzionale.
- **ORIENTAMENTO E FORMAZIONE**  
Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento e per l'impiego; formazione orientativa; formazione per la PA; monitoraggio e valutazione di processi formativi.
- **SISTEMA INFORMATIVO**  
Produzione banche dati; consulenza in materia di servizi di informazione al pubblico.

### 5.2. Organismi di gestione e posizioni professionali

Sotto il profilo organizzativo, INFORMA è strutturata nei seguenti organi e profili:

- **Consiglio di Amministrazione**, costituito da 3 membri eletti dall'Assemblea dei Soci, ha la funzione di curare la gestione ordinaria della Cooperativa, assumendo tutte le decisioni necessarie;
- **Consiglio Direttivo**, è costituito dai responsabili delle diverse aree aziendali (settori) e ha funzioni di pianificazione e coordinamento esecutivo delle attività e delle commesse;
- **Responsabili di Settore**, con funzioni di coordinamento esecutivo in accordo con le indicazioni del Consiglio Direttivo e in relazione alle aree di responsabilità relative, così come da organigramma, ed in conformità con le procedure del Sistema Gestione Qualità;
- **Responsabile Documentazione SQ**, con funzioni di gestione della documentazione del Sistema Qualità;
- **Responsabili/Tutor dei Centri INFORMA**, con funzioni di coordinamento esecutivo delle attività dei Centri, in accordo con le indicazioni del Responsabile di Settore Gestione Rete ed in conformità con le procedure del Sistema Gestione Qualità;

- **Responsabili di Prodotto**, relativamente alle Banche Dati informatiche e con funzioni di gestione dei prodotti informativi in accordo con le indicazioni del Responsabile di Settore Sistema Informativo , ed in conformità con le procedure del Sistema Gestione Qualità;
- **Operatori**, con funzioni diversificate in relazione alle aree di responsabilità ed in conformità con le procedure del Sistema Gestione Qualità:
  - **Front Officer**, con funzioni di gestione del front line del servizio, presa in carico ed evasione della richiesta, supporto all'utente nell'utilizzo dei supporti informativi dei Centri e nella ricerca delle informazioni, promozione del patrimonio informativo dei Centri;
  - **Documentalista**, con funzioni di gestione del processo di raccolta, trattamento e configurazione delle informazioni al fine della produzione del patrimonio informativo e della condivisione/distribuzione dello stesso nei formati gestiti dal sistema informativo ;
  - **Orientatore**, con funzioni di supporto consulenziale/formativo ai fini dell'orientamento formativo/lavorativo e della facilitazione allo sviluppo personale e professionale;
  - **Consulente esperto**, con specifica competenza su determinate aree oggetto dell'intervento e funzioni di supporto consulenziale/formativo ai fini dell'orientamento formativo/lavorativo.

## 6. Note di Curriculum

Gli step più significativi della storia di Informa sono sinteticamente tracciati nelle note che seguono:

1996 - Progetto INFORMA: 20 giovani disoccupati pugliesi seguono un corso finanziato dal FSE come operatori di servizi di informazione e orientamento;

1997 - Si aprono i Centri Informa: grazie al finanziamento FSE nasce la prima esperienza in Puglia di sportelli informativi per i giovani collegati in rete. I centri sono a Bari, Cerignola (Fg) e Veglie (Le) e vengono coordinati dal Centro Risorse Informa, centro di ricerca e documentazione per i giovani;

1998 - Si allarga la Rete: si collegano altri 5 comuni; il progetto Informa viene segnalato dalla Commissione come "miglior progetto FSE in Puglia" nel periodo 1994/1999;

1998 - Nasce Informa S.c.ar.l.: dopo la conclusione del progetto finanziato, il personale che lo ha realizzato prosegue l'attività in forma di impresa cooperativa;

1999 - Informazione e orientamento nei CPI: Informa realizza per la Provincia di Bari il Servizio Sperimentale Informazione e Orientamento, una delle prime esperienze in Italia di servizio informativo, orientativo e di mediazione domanda offerta nei Centri per l'Impiego. L'esperienza viene presentata come unica buona prassi nel Mezzogiorno al Convegno Isfol "Servizi e Strumenti per l'Orientamento". Il logo realizzato per la sperimentazione diventerà poi il logo ufficiale dei Centri Impiego Puglia.

2000 - Miglior giovane imprenditore: Informa Scarl vince il Premio come **Miglior Giovane Imprenditore in Italia**, nell'ambito dei Premi Europei per lo Spirito Imprenditoriale (JEE, Sviluppo Italia, Commissione europea).

2001 - Progetto Caravelle Puglia: insieme ad IFOA, la Cooperativa realizza il progetto Caravelle Puglia, il **primo intervento** di formazione, riqualificazione e affiancamento degli 800 operatori dei Centri per l'Impiego pugliesi. Il progetto sarà poi citato nel rapporto Isfol sulla formazione nei CPI

2001 - Certificazione di qualità: nel 2001 Informa realizza il **primo sistema di qualità in Italia** certificato Vision 2000 per servizi di informazione e orientamento. Il modello viene presentato nel 2002 a COMPA - Salone Europeo della Comunicazione Pubblica e Servizi al Cittadino di Bologna;

2003 - A Cerignola il Comune potenzia il Centro Informa che diviene uno **Sportello Unico per il Cittadino**, con l'integrazione di Urp, Informacittà, Informagiovani, Informauniversità, Informahandicap;

2004 - Il Centro Informa di Cerignola e la Rete Informa (capofila il Comune di Manfredonia) vincono entrambi il **Premio 100 progetti per il cittadino**, 5° edizione (Formez - Ministero della Funzione Pubblica), il più prestigioso riconoscimento per servizi e progetti di innovazione della PA in Italia.

2004 - Informa vince l'appalto per la gestione dei **servizi di informazione e accoglienza** dei Centri per l'Impiego della Provincia di Campobasso.

2005 - Progetto "Casacomune - Servizio Integrato di Comunicazione con il Cittadino" del Comune di Casamassima, che comprende Urp, Informagiovani e Portale civico. E' una della **prime esperienze di Italia** di portale civico realizzato interamente con software a sorgente aperta (open source);

2005 - Progetto "Start Up - La scuola orienta al Lavoro" che prevede interventi di **orientamento in tutti gli istituti superiori** della Provincia di Brindisi, presentato al Convegno Isfol "Orientare l'orientamento".

2005 - Informa realizza, insieme con le **Università di Bari e Lecce**, due progetti IFTS per operatori di servizi di informazione e orientamento ad Andria e Galatina.

2006 - Informa estende la **certificazione di qualità** alle attività di orientamento e alla **progettazione** dei servizi.

2006 - Progetto Orfea per l'orientamento, la formazione e la valutazione delle competenze degli **operatori della formazione professionale della Regione Abruzzo**, in partnership con Ifoa (Reggio Emilia), Ce.trans. (Forlì) e E-way (Pescara);

2006 - INFORMA è riconosciuta dalla Regione Puglia come "**Miglior impresa**" tra le beneficiarie del finanziamento ex L. 215, bando 2000. Il riconoscimento è stato attribuito in base a parametri relativi al fatturato, all'occupazione e alla qualità dei servizi offerti;

2007 - Progetto "Azioni di supporto per lo sviluppo delle competenze degli enti locali in materia di E-government - POR Puglia 2000-2006 Mis. 3.10" per il **potenziamento e lo sviluppo dei profili professionali presenti nella Pubblica Amministrazione** all'interno dei Comuni salentini aderenti al Consorzio Area Sistemi, in collaborazione con Ifoa ed Ascla;

2007 - La Regione Puglia, Settore Comunicazione istituzionale, affida ad Informa la consulenza per la **riorganizzazione dell'URP della Regione e la creazione del Sistema di Comunicazione Integrato regionale**, attraverso la messa in Rete dei servizi URP sul territorio pugliese;

2007 - Progetti Door per la creazione di due **reti locali di informazione, consulenza e accompagnamento alla conciliazione e alla qualificazione dell'occupazione femminile** in provincia di Foggia e di Bari. I progetti sono stati finanziati dalla Regione nell'ambito delle "Azioni di promozione dell'occupazione femminile - POR Puglia 2000-2006 Mis. 3.14 azione e)".

## 6.1. La Rete Informa

In Puglia è attiva dal 1997 la Rete Informa, network regionale di centri di informazione e orientamento, una esperienza originale di messa in rete di centri informagiovani e informalavoro comunali con lo scopo di migliorare tanto la cooperazione orizzontale e la messa in comune di risorse tra centri e sportelli informativi, quanto le performance di servizio per gli utenti finali attraverso le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

La Rete Informa è nata come progetto pilota finanziato dal Fondo Sociale Europeo, dalla Regione Puglia e dal Ministero del Lavoro per la promozione dell'inserimento lavorativo e sociale di giovani svantaggiati.

Il progetto, poi scelto dalla Commissione europea come "project example FSE" per la Puglia nel periodo 1994 - 1999, aveva l'obiettivo di fornire ai giovani supporti informativi e di primo orientamento per compiere le scelte più opportune e consapevoli rispetto al futuro attraverso un sistema di rete territoriale di servizi "server client" (il c.d. modello francese) costituito da:

- un Centro Risorse regionale con funzioni di centro di documentazione per la raccolta, il trattamento e la diffusione delle informazioni;
- tre centri di informazione e orientamento per l'erogazione dei servizi all'utenza.

Nel novembre del 1998, al termine del progetto, gli operatori che ne avevano gestito e coordinato le attività hanno costituito la Cooperativa INFORMA.

Alla Rete INFORMA hanno aderito successivamente centri e servizi pubblici di informazione, consulenza e orientamento gestiti da amministrazioni comunali pugliesi, quali:

- Informagiovani,
- Informalavoro,
- Sportelli multifunzionali per il cittadino ecc.

Oggi, attraverso il suo Centro Risorse, INFORMA coordina e alimenta una rete di 13 centri di informazione e orientamento dislocati sull'intero territorio pugliese.

Aderiscono alla Rete Informa i seguenti sportelli comunali:

- Centro Informa di Cerignola (Fg)
- Centro Informa di Manfredonia (Fg)
- Centro informagiovani del Comune di Trinitapoli (Fg)
- Informagiovani di Castellana Grotte (Ba)
- Informagiovani di Casamassima (Ba)
- Informagiovani di Noicattaro (Ba)
- Informagiovani di Noci (Ba)
- Sportello Giovani di Mesagne (Br)
- Informagiovani di Ostuni (Br)
- Sportello Door Bari
- Sportello Door Foggia

La Rete Informa è a propria volta collegata con le principali Reti regionali, nazionali ed europee di settore:

RETE NAZIONALE DI DIFFUSIONE del Centro Risorse Europeo per l'Orientamento promossa dalla Commissione Europea.

EURODESK - Rete europea di informazione sui programmi e le iniziative comunitarie per i giovani, promossa dalla Commissione Europea e dal Ministero del Lavoro - Agenzia Nazionale Gioventù.

## 6.2. Principali convenzioni con Enti locali

Di seguito, sono elencate le principali commesse che Informa ha gestito e gestisce per conto di Enti pubblici:

### **Regione Puglia**

Consulenza e affiancamento per la riorganizzazione dell'URP regionale e la creazione del Sistema Integrato di Comunicazione della Regione Puglia.

Periodo: 01/09/07 - 28/03/08.

### **Regione Abruzzo**

Consulenza, formazione e affiancamento per la riqualificazione e la certificazione delle competenze del personale occupato presso gli Enti di formazione riconosciuti dalla Regione Abruzzo.

Periodo: 01/10/05 - 30/08/07.

### **Provincia di Campobasso**

Gestione diretta del servizio di Informazione e Accoglienza dei CTI di Termoli e Campobasso.

Periodo: 01/03/04 - 30/09/05; 01/07/06 - 30/09/06.

### **Provincia di Brindisi**

Consulenza finalizzata alla progettazione, realizzazione e gestione di un progetto per attività di orientamento mirato e stage formativi presso gli Istituti scolastici superiori del territorio. Periodo: 22/04/04 - 30/06/05.

Centri Territoriali per l'Impiego: fornitura servizi di rete e banca dati Job Book per l'orientamento al lavoro. Periodo: dal 01/01/04 al 31/12/04.

### **Provincia di Lecce**

URP - PROGETTO UNICO - Azioni di counselling e strumenti per l'implementazione dei processi formativi: Attività di consulenza e formazione del personale. Periodo: gennaio - giugno 2001.

Realizzazione Guida ai servizi della Provincia di Lecce. Periodo: 2003.

Servizio Politiche Attive per il Lavoro - Centri Territoriali per l'Impiego: fornitura servizi di rete e banca dati Job Book per l'orientamento al lavoro. Periodo: dal 01/06/02 al 31/05/03.

### **Provincia di Venezia**

Centri Territoriali per l'Impiego: fornitura banca dati di orientamento al lavoro Pro Book - Percorsi e profili professionali. Periodo: dal 01/05/2002 al 30/05/2004.

### **Provincia di Bari**

Avvio sperimentale dei servizi per l'impiego - Affidamento dei servizi di fornitura e gestione Banche Dati, formazione e informazione orientativa, finalizzati allo sviluppo di un sistema integrato a rete di orientamento al lavoro. Periodo: aprile 2001 - gennaio 2002.

### **Comune di Cerignola (Fg)**

Servizio Integrato Informagiovani, Informagiovani, Informahandicap, servizi di accesso alla biblioteca comunale: gestione diretta del servizio, fornitura servizi di Rete e Banche Dati.

Periodo: dal 01/05/00 al 30/10/01 (informagiovani) dal 31/10/2001 al 31/12/2007 (servizio integrato)

Gestione del servizio URP, integrato con gli altri servizi del Centro Informa (Sportello Unico per il Cittadino). Periodo: dal 31/12/03 ad oggi.

### **Comune di Manfredonia (Fg)**

Servizio Informagiovani e Informacittà: progettazione e start up del servizio, selezione e formazione degli operatori, gestione diretta del servizio, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/07/00 ad oggi.

**Comune di Casamassima (Ba)**

Centro Informa: gestione diretta, tutoring, fornitura servizi di Rete e Banche Dati.

Periodo: dal 01/05/01 al 15/01/02. Riapertura del servizio: dal 29/10/2003 ad oggi.

Start up e gestione dell'URP e realizzazione del portale dell' Amministrazione. Periodo: dal 15/02/04 ad oggi.

**Comune di Trinitapoli (Fg)**

Gestione diretta del Servizio di Informazione e Orientamento, Gestione diretta del servizio Punto Impresa; Fornitura banche dati e servizi di rete. Periodo: dal 22/09/04 ad oggi

**Comune di Mesagne (Br)**

Centro Informagiovani: formazione degli operatori, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/12/99 ad oggi.

**Comune di Giovinazzo (Ba)**

Centro Informagiovani: Selezione e formazione operatori; Gestione diretta; Fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 14/11/00 al 30/12/07

**Comune di Spongano (Le)**

Centro Informagiovani, InformaDonna, Centro Iniziativa Giovani: Gestione diretta; Tutoring; Fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 09/07/01 al 31/01/06.

**Comune di Foggia**

Centro Informagiovani: progettazione e start up del servizio, selezione e formazione degli operatori, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 29/07/99 al 31/12/06

**Comune di San Severo (Fg)**

Centro Informagiovani: fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/09/02 al 30/08/05

**Comune di Capurso (Ba)**

Centro Informagiovani: Fornitura servizi di Rete e Banche Dati.

Periodo: dal 01/02/01 al 31/01/08

**Comune di Valenzano (Ba)**

Centro Informagiovani: Fornitura servizi di Rete e Banche Dati.

Periodo: dal 01/10/01 al 31/12/03

**Comune di Taranto (Ta)**

Centro Informagiovani: corso di formazione del personale "L'orientamento con il metodo del bilancio di competenze" Periodo: gennaio-marzo 2001

Fornitura servizi di rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/01/01 al 31/12/05.

**Comune di Ceglie Messapica (Br)**

Centro Informa: Selezione e formazione degli operatori; Gestione diretta; Tutoring; Fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 09/10/00 al 31/01/07

**Comune di Noicattaro (Ba)**

Centro Informagiovani: fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/10/00 al 30/06/08

**Comune di Noci (Ba)**

Centro Informagiovani: Fornitura servizi di Rete e Banche Dati; Tutoring. Periodo: dal 01/05/02 al 30/06/2008

**Comune di Ruvo di Puglia (Ba)**

Centro Informagiovani: fornitura servizi di Rete e Banche Dati; Tutoring. Periodo: dal 01/01/01 al 31/12/06

**Comune di Maglie (Le)**

Centro Informalavoro: Gestione diretta; Tutoring; Fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 23/01/01 al 16/04/02

#### **Comune di Fasano (Br)**

Centro Informagiovani: Fornitura servizi di rete e Banche Dati. Periodo: dal 23/01/01 al 31/12/02

#### **Città dei Mestieri di Milano**

Fornitura banca dati di orientamento al lavoro Pro Book - Percorsi e profili professionali. Periodo: gennaio 2001 - febbraio 2002

#### **Comune di Castellana Grotte (Ba)**

Centro Informagiovani: formazione degli operatori, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/01/00 ad oggi

#### **Comune di Trani (Ba)**

Centro Informa: progettazione e start up del servizio, selezione e formazione degli operatori, gestione diretta, affiancamento consulenziale, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 12/08/00 al 31/07/01

#### **Comune di Toritto (Ba)**

Centro InformaLavoro: gestione diretta, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 14/06/00 al 31/12/01

#### **Comune di Monopoli (Ba)**

Formazione operatori Informagiovani. Periodo: luglio - agosto 2000

#### **Comune di Gallipoli (Le)**

Centro Informa: gestione diretta, fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 01/07/00 al 04/09/00

#### **Comune di Ortona (Fg)**

Punto Retelavoro: Gestione diretta; Fornitura servizi di Rete e Banche Dati. Periodo: dal 16/10/00 al 16/04/01

## **6.3. Principali progetti gestiti da Informa**

**Progetto Door - Rete locale di informazione, consulenza e accompagnamento alla conciliazione e alla qualificazione dell'occupazione femminile.**

Informa realizza la prima esperienza pugliese di network per promuovere l'occupazione femminile e la conciliazione vita-lavoro. E' prevista la creazione di due reti provinciali, in provincia di Foggia e di Bari. I progetti sono stati finanziati dalla Regione nell'ambito delle "Azioni di promozione dell'occupazione femminile - POR Puglia 2000-2006 Mis. 3.14 azione e)". *Periodo: settembre 2007 - agosto 2008.*

**Progetto Sistema Integrato di Comunicazione di servizio della Regione Puglia.**

Informa realizzerà il progetto di ricerca, consulenza e affiancamento per la riorganizzazione dell'URP della Regione Puglia e per la sperimentazione di un sistema di rete che funga da infrastruttura stabile per la comunicazione di servizio della Regione. L'incarico è stato affidato mediante gara d'appalto. *Periodo: settembre 2007 - febbraio 2008.*

**Progetto Or.F.eA. - alta formazione manageriale per gli operatori dei centri di formazione e orientamento accreditati nella regione Abruzzo.**

Insieme a IFOA Reggio Emilia, E-way Abruzzo e Ce.Trans Cesena, Informa ha realizzato il progetto di formazione e bilancio di competenze per oltre 1.000 operatori della formazione professionale e dell'orientamento accreditati dalla Regione Abruzzo. L'incarico è stato affidato mediante gara d'appalto. *Periodo: gennaio 2006 - agosto 2007.*

**Corso Ifts per Tecnico Superiore dei Servizi di Informazione e Orientamento per l'Inserimento Lavorativo.**

Informa è ente capofila di due progetti di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore per Operatori dei Servizi di Informazione e Orientamento, della durata di 1.200 ore e rivolti a giovani diplomati, inoccupati, residenti in Puglia. Partner del progetto sono le Università di Bari e Lecce, Ciofs Puglia e Cnipa Puglia, IPSS di Galatina e IISS di Andria.

*Periodo: luglio 2005 - giugno 2006.*

#### **FAIR - for a new recognition of skills informally and non formally developed in the fair trade sector**

Informa è tra gli attuatori di Fair, un progetto di ricerca sociale promosso da CTM Altromercato, coordinato da ASTER, agenzia di sviluppo tecnologico dell'Emilia Romagna e finanziato dal programma europeo Leonardo da Vinci. Obiettivo generale del progetto è descrivere e analizzare le competenze che i volontari impiegati nel settore del commercio equo e solidale possono acquisire nello svolgimento delle loro mansioni per definire procedure e metodi per la certificazione e la valorizzazione delle competenze acquisite in modo informale e non formale. *Periodo: ottobre 2004 settembre 2007.*

#### **Start Up - la scuola orienta al futuro (Provincia di Brindisi)**

Il progetto Start Up, promosso dalla Provincia di Brindisi in collaborazione con il C.S.A provinciale e attuato da Informa, è finalizzato a costruire un punto di incontro tra scuola e mondo del lavoro attraverso la realizzazione di attività di orientamento mirato e bilancio di competenze nelle 32 scuole superiori del territorio, e successiva attivazione di tirocini formativi. *Periodo: 2004/2005*

#### **Passoallapratice - Step-One (Isfol)**

Nel 2003 INFORMA ha partecipato al progetto di ricerca "PASSOALLAPRATICA - STEP-ONE", promosso dall'ISFOL e finalizzato alla progettazione e sperimentazione presso 10 strutture selezionate a livello nazionale, di un percorso validato e standardizzato per l'orientamento rivolto agli allievi delle ultime classi delle scuole medie superiori. I risultati della sperimentazione saranno a breve pubblicati a cura dell'ISFOL. *Periodo: 2003*

#### **Progetto Caravelle - Decentramento dei Servizi per l'Impiego (Formez)**

INFORMA Scarl in ATI con IFOA e UnionCamere Puglia ha realizzato il Progetto Caravelle Puglia - Decentramento dei Servizi per l'Impiego. Caravelle è un progetto del Formez e del Dipartimento della Funzione Pubblica, per la "formazione e l'affiancamento agli operatori pubblici dei nuovi servizi per l'Impiego". *Periodo: 2001/2002*

#### **Progetto GUIDENET (Centro Risorse per l'Orientamento - Careers Europe)**

Guidenet è un progetto realizzato dal Careers Europe di Bradford (UK), assieme al Centro Risorse Europeo per l'Orientamento di Bologna e al National Centre for Guidance in Education di Dublino (IrI), in collaborazione con INFORMA. L'obiettivo del progetto è la costituzione di meccanismo di valutazione e disseminazione di buone pratiche innovative nell'orientamento professionale a livello europeo. *Periodo: 2001/2003.*

## 7. Strumenti e banche dati di Informa

Tutti i centri collegati alla Rete Informa sono accomunati dall'uso di banche dati e altri strumenti informativi, che garantiscono la circolazione ottimale delle informazioni e il monitoraggio della qualità del servizio.

### **SPRING PUGLIA**

Banca dati per centri informagiovani della Puglia, realizzata in collaborazione con i centri produzione di Modena e Venezia e con l'Informagiovani del Comune di Torino.

### **RETELAVORO**

Banca dati per supportare la circolazione delle opportunità di lavoro con particolare riferimento alle PMI in cerca di personale e ai giovani pugliesi in cerca di prima occupazione.

### **OPPORTUNITA' DEL MESE**

Raccolta di schede informative con notizie utili e opportunità per lo studio, il lavoro e il tempo libero. Le Opportunità sono organizzate in 7 sezioni: corsi e master, bandi, concorsi e borse di studio, premi artistici e letterari, mobilità internazionale, volontariato, appuntamenti e manifestazioni, offerte di lavoro.

### **JOB BOOK**

Banca dati per l'orientamento per supportare l'inserimento e il reinserimento lavorativo di giovani e adulti. Particolare rilievo è dato alle informazioni relative alla promozione dell'inserimento lavorativo delle fasce deboli.

JOB BOOK è un grande archivio di schede informative (20 raccoglitori) suddiviso in 5 macro settori: Orientamento, Formazione, Lavoro, Impresa, Professioni.

### **PORTALE RETEINFORMA.IT**

Dal 2005 è attivo [www.Reteinforma.it](http://www.Reteinforma.it), il portale internet della Rete Informa, che utilizza le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per:

- Informare gli utenti attraverso un front office telematico, aggiornato direttamente dai centri, che propone ogni settimana le migliori opportunità per lo studio, il lavoro, il tempo libero;
- Comunicare all'interno della Rete, grazie ad un back office ad accesso riservato che consente agli oltre 50 operatori (dipendenti pubblici e operatori privati) di scambiarsi notizie, documenti e materiali;
- Collaborare con altre reti locali, nazionali ed europee, con i sistemi locali della scuola, della formazione e dei servizi per l'impiego.

Il portale è strutturato in una parte pubblica di News su novità, opportunità ed eventi, e una parte protetta (back office on line) riservata alle comunicazioni tra gli operatori.

Informa progetta e realizza anche strumenti 'su misura' di supporto alla Comunicazione Pubblica e Istituzionale degli Enti locali. Ne sono un esempio:

**CASACOMUNE** - Portale civico e Servizio integrato di comunicazione con il cittadino del Comune di Casamassima (Ba), il primo esempio in Puglia di servizio integrato di informazione e comunicazione attuato da un Ente Locale definito da un nome e da un marchio specifico. Casacomune comprende: URP, Informagiovani, Segreteria Universitaria Decentrata, Portale civico, immagine coordinata del servizio e azioni di comunicazione interna ed esterna del servizio. Il portale Casacomune, inoltre, è una delle prime esperienze in Italia di Rete Civica realizzata al 100% con software "open source".

**Guida ai servizi della provincia di Lecce:** strumento di informazione e 'vetrina' dell'amministrazione, la Guida ai Servizi è una pubblicazione che serve a favorire l'accesso alle informazioni, agli atti, ai procedimenti amministrativi e alle opportunità che fanno capo all'Ente Locale. La Guida ai Servizi realizzata da INFORMA per la Provincia di Lecce è andata oltre la semplice elencazione dei procedimenti burocratici, sviluppando un percorso più complesso che parte dall'identità storica e culturale del territorio e arriva a presentare l'Ente sia come erogatore di servizi che, soprattutto, come casa dei cittadini utenti.

Si segnala che è in atto la riprogettazione e il restyling dei prodotti informa, che saranno innovati sia sotto il profilo tecnologico che dei contenuti.

## 8. Premi e riconoscimenti

INFORMA Scarl si è classificata prima nella finale nazionale dei Premi Europei per lo Spirito Imprenditoriale 2000, nella categoria "Miglior Giovane Imprenditore Europeo". L'iniziativa, promossa dalla JEE con il patrocinio della Commissione Europea, è realizzata in Italia con il supporto della IG - Gruppo Sviluppo Italia.

Da ottobre 2001 è la **prima impresa di settore del sud Italia** ad aver Certificato la Qualità dei servizi offerti, secondo le nuove norme Vision 2000 - Iso 9001.

Nel maggio del 2004, la Rete Informa (capofila il Comune di Manfredonia) e il Centro Informa di Cerignola sono stati selezionati da una giuria di esperti del Formez e del Dipartimento della Funzione Pubblica tra i vincitori del premio **Cento Progetti al Servizio dei Cittadini** V edizione, centrata sul tema "Per una innovazione che crea valore".

Nel 2006, la Cooperativa INFORMA è stata riconosciuta dalla Regione Puglia come "**Miglior impresa**" tra le beneficiarie del finanziamento ex L. 215, bando 2000. Il riconoscimento è stato attribuito in base a parametri relativi al fatturato, all'occupazione e alla qualità dei servizi offerti.

Nel 2007, la Cooperativa INFORMA è stata riconosciuta dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dalla Regione Puglia, Assessorato al Mediterraneo come "**Best Practice**" di **cooperazione al femminile** e modello esportabile nei paesi Mediterranei, nell'ambito dell'iniziativa "**L'imprenditoria femminile pugliese come risorsa per la cooperazione internazionale**".

INFORMA e la Rete Informa sono state inoltre presentate come caso di studio nelle seguenti pubblicazioni:

- *Esperienze, modelli, strumenti a confronto: una rassegna sull'orientamento*  
ISFOL Strumenti e ricerche Franco Angeli - 2002;
- *La risorsa rete per i servizi del Lavoro*  
Quaderni Spinn - Italiavoro, 2002;
- *Progettare un servizio di Informazione*  
a cura di M. Consolini - Franco Angeli 2003;
- *Una rete per l'orientamento in Puglia*  
Magellano - Rivista per l'Orientamento, n. 17 ottobre 2003

e nei seguenti convegni nazionali

- 1998, BARI "Informagiovani & Co. Spazi di Incontro tra progetti innovativi per i giovani" - *Progetto INFORM, Ministero del Lavoro*;
- 1999, FOGGIA, Partecipazione, socializzazione, competenze i nuovi termini della questione giovanile *Dipartimento Affari Sociali, Provincia di Foggia*;
- 1999, MILANO, Come parlare ai giovani d'Europa, nuovi attori e strumenti di comunicazione, *Centro di Iniziativa Europea, Regione Lombardia*;
- 1999, POTENZA, Nuovi servizi per le politiche del Lavoro, *Regione Basilicata, ISFOL*;

- 2000, BARI, Le dinamiche del Mercato del Lavoro: dallo scenario nazionale al dettaglio regionale, *IFOA, Regione Puglia*;
- 2000, CAGLIARI, The future delivery of european Information to young people, *Eurodesk Italy, Commissione Europea*;
- 2000, CREMONA, Conferenza Nazionale Servizi Informativi per i Giovani, *Comune di Cremona, ANCI*;
- 2000, GENOVA, Mobilità in Europa e lavoro in rete, *Agenzia Liguria Lavoro, Ministero del Lavoro*;
- 2001, BOLOGNA, 5° Incontro Nazionale Informagiovani, Associazione Comunicazione Pubblica, Comune di Torino, Provincia di Perugia;
- 2002, ROMA, Esperienze, modelli e strumenti a confronto: una rassegna sull' orientamento *ISFOL , Ministero del Lavoro*;
- 2002, NAPOLI, Progettare un servizio di informazione per l'inserimento lavorativo *Ministero del Lavoro*;
- 2005, ROMA, Il Convegno Nazionale sull'orientamento. *ISFOL , Ministero del Lavoro*;
- 2006, CERIGNOLA (FG), Tante risposte, un solo posto; 10 anni di Centro Informa. *Comune di Cerignola, Provincia di Foggia*;
- 2007, BARI, F.A.I.R., I processi di apprendimento formali, informali e non formali. *Università degli Studi di Bari con il patrocinio dell'Assessorato al Mediterraneo della Regione Puglia*.