

PRONTUARIO DI TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL SITO INFORMAFAMIGLIE&BAMBINI

Ultima revisione giugno 2018

Il sito Informafamiglie&Bambini ha l'obiettivo di fornire alle famiglie informazioni che siano utili per la loro vita quotidiana.

Il sito deve essere **uno strumento di facile uso e di utilità pratica** per tutte le famiglie che hanno bisogno di trovare informazioni sui servizi, le risorse e le opportunità che il territorio offre. La ricerca delle informazioni sul Web deve essere agevole e rapida.

OMOGENEITA' DI TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Ogni Centro per le Famiglie possiede certamente, o almeno in parte, la base informativa richiesta. Ma per renderla chiara ed omogenea alle altre schede deve poter seguire delle "regole" per il trattamento.

Il prontuario è lo strumento che guida l'inserimento omogeneo delle informazioni deve quindi essere considerato un manuale d'uso.

Prima della costruzione delle schede locali si consiglia sempre la lettura delle relative schede regionali perché contengono già parte dell'informazione. Le schede locali di conseguenza devono contenere brevissima sintesi dell'argomento generale e informazioni specifiche relative al territorio.

IL CONTENUTO INFORMATIVO

Le informazioni pubblicate sul sito devono avere un contenuto:

- definito
- verificato e aggiornato
- completo
- chiaro e semplice, proposto in modo sintetico ed efficace
- organizzato
- dedicato alle famiglie

Definito

Il contenuto informativo è stato definito con la costruzione dell'albero delle informazioni e di conseguenza del piano di classificazione (tassonomia informativa).

La classificazione indica quali informazioni devono essere messe a disposizione del pubblico.

Il piano elenca le aree di interesse e indica i settori di informazione:

Le famiglie

Prima e dopo la nascita

Documenti e pratiche

Salute bambini

Scuola e servizi educativi per l'infanzia

Verso l'adolescenza

Servizi alle famiglie

Famiglia e associazioni

Sostegno economico alle famiglie

Adozione, affido e altre forme di accoglienza familiare"

Attività culturali e ricreative per bambini

Ambiente, solidarietà e consumo sostenibile

Ogni "tema" è esploso in altre voci che approfondiscono gli argomenti.

Il primo livello informativo che troviamo nel sito è di carattere regionale e fornisce le informazioni di base, le indicazioni generali sugli argomenti, nonché una serie di riferimenti normativi che possono essere utili per approfondimenti.

Ad ogni scheda regionale ne sono associate altre di tipo locale.

Ogni redazione locale deve farsi carico di fornire le informazioni legate al territorio a cui fa riferimento il servizio (la propria città oppure, nel caso di unione di comuni, le località rappresentate dall'unione).

E' importante inserire ogni scheda locale in corrispondenza del punto di classificazione corretto, in modo che il contenuto sia il più possibile pertinente ad esso.

L'albero presente nel sito "guida" la famiglia nella ricerca ed è gestito con il piano di classificazione.

- La tassonomia non è modificabile
- I contenuti devono essere inseriti sempre e solo nell'ultima cartella della tassonomia (foglia della tassonomia), quella che fa riferimento alle informazioni del proprio territorio
- Le Redazioni possono inserire contenuti solo all'interno delle proprie cartelle

Verificato e aggiornato

Le informazioni sbagliate e non aggiornate creano disagio all'utenza e fanno sì che un sito sia sempre meno visitato.

La presenza in rete di informazioni vecchie è elemento di disturbo e non giova all'attendibilità di un sito.

Il contenuto informativo deve essere attentamente verificato e, periodicamente, controllato e aggiornato. Sarà importante costruire un calendario di ricerca delle informazioni che aiuti ogni redazione locale nella pianificazione delle attività di aggiornamento.

Le redazioni locali devono comunque intervenire tempestivamente sulle schede ad ogni variazione delle informazioni, indipendentemente dal calendario.

Completo

E' importante che le schede informative contengano i dati salienti degli uffici di riferimento.

E' bene specificare l'indirizzo, il numero di telefono e, naturalmente, gli orari di apertura.

Possono poi essere indicati anche elementi in più come il fax e l'indirizzo e-mail.

Più in generale, ogni volta che si costruisce una scheda bisogna dimenticare le proprie conoscenze. Bisogna "entrare" nei panni della famiglia che sta cercando notizie e agevolarla il più possibile con un'informazione completa.

Chiaro, semplice, sintetico ed efficace

Il contenuto informativo deve essere chiaro e semplice, sintetico ed efficace.

Le frasi devono essere brevi, precise e concrete.

I periodi non devono essere prolissi o ambigui, occorre evitare i testi lunghi e monotoni.

Sono da evitare i termini burocratici.

Il contenuto deve essere efficace, deve cioè raggiungere il suo scopo: informare.

Organizzato

Le informazioni devono essere organizzate anche visivamente. I contenuti strutturati con una formattazione del testo che evidenzia i punti fondamentali trattati e renda la scheda più leggibile. Occorre facilitare la lettura dell'informazione, usando titoli e spezzando il testo. (Vedi paragrafo "Organizzazione campo testo").

Dedicato alle famiglie

Bisogna ricordare che le informazioni trattate, oltre ad essere uno strumento che aiuta l'operatore nella delicata fase di informazione allo sportello, sono orientate alla pubblicazione on-line.

Nella realizzazione di siti web con la parola "Usability" si definisce la chiarezza della struttura informativa, la capacità comunicativa, la velocità della consultazione delle pagine.

L'utente "famiglia" deve muoversi a suo agio all'interno del sito, deve trovare senza sforzo ciò che sta cercando e, una volta trovato, deve fare il minimo sforzo per comprenderlo.

Le informazioni devono essere "tagliate" a "misura" di famiglia.

IL TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI E PLONE

Il titolo del contenuto deve essere chiaro e non troppo lungo. Deve sempre essere compilato in minuscolo.

Organizzazione del campo Testo

Il campo Testo non deve essere un unico "blocco" ma deve essere organizzato anche visivamente ai fini di una miglior visualizzazione delle schede, chiarezza dei contenuti, omogeneità ecc.

Viene organizzato in base a titoli, comuni a tutte le schede, che si utilizzano in base all'argomento trattato. Non è obbligatorio utilizzarli tutti in tutte le schede.

CHE COS'E': di che servizio/ente/associazione si tratta; oppure qual è il contenuto del corso od il programma della manifestazione; oppure illustra/definisce l'argomento.

RIVOLTO A: destinatari specifici del servizio o requisiti di accesso.

DOVE ANDARE: indica dove rivolgersi (anagrafica).

COSA OCCORRE: indicare nel dettaglio le modalità di accesso al servizio (es. su appuntamento), i costi, la documentazione necessaria ecc.

COSA OFFRE: indica i servizi e le attività e di cosa si occupa.

INFORMAZIONI UTILI: ulteriori informazioni utili.

CONTENUTI DELLA TASSONOMIA INFORMATIVA

Nella seguente tabella sono indicati, per ogni cartella di tassonomia, i contenuti da inserire.

Le famiglie	
Matrimonio civile	Procedura necessaria per celebrare il matrimonio civile
Matrimonio religioso	Procedura necessaria per celebrare il matrimonio religioso
Matrimonio di cittadini di diversa	Procedura necessaria per celebrare il nazionalità matrimonio misto e di cittadini stranieri
Pubblicazioni di matrimonio	Procedura per richiedere le pubblicazioni di matrimonio
Regime patrimoniale dei beni	Procedura necessaria per dichiarare la scelta del regime patrimoniale
Famiglia di fatto -convivenza	Una scheda sul registro delle famiglie di fatto o pacs, o dicitura comune
Separazione e divorzio	Procedura per richiedere la separazione e/o scheda sugli eventuali servizi di consulenza legale
Prima e dopo la nascita	
Visite ed esami preventivi	Scheda con l'elenco dei servizi cui rivolgersi per richiedere le visite e gli esami preventivi
Fecondazione assistita	Scheda con l'elenco dei centri che si occupano di fecondazione assistita. Qualora non siano esistenti sul territorio indicare la località più vicina con la dicitura: A XXX non esistono servizi specifici dedicati alla fecondazione assistita. Occorre rivolgersi a YYY
Visite ed esami in gravidanza	Scheda con l'elenco dei servizi cui rivolgersi per richiedere le visite e gli esami in gravidanza
Consultori familiari pubblici e privati	Singole schede dei consultori o scheda che contenga l'elenco di tutti i consultori.
Corsi di preparazione alla nascita	Singole schede dei corsi o una scheda riassuntiva di tutte le proposte formative del territorio
Il pronto soccorso ostetrico	Scheda sul servizio di pronto soccorso ostetrico
Perdere il bambino	Scheda con le indicazioni sul sostegno psicologico in caso di perdita del bambino. Scheda sull'interruzione volontaria di gravidanza (procedura da seguire in caso di scelta di interruzione di gravidanza: IVG e RU 486)
Il parto	Scheda con l'elenco delle strutture ospedaliere del territorio dove è possibile partorire e
caratteristiche dell'offerta	
La donazione del sangue cordonale	Scheda sintetica sulle modalità per la donazione e riferimenti delle strutture del territorio presso cui è possibile farla.
Dopo il parto	Servizi, corsi e attività utili dopo il parto
L'allattamento	Servizi, associazioni, corsi e attività utili per il sostegno dell'allattamento al seno
Il massaggio al neonato	Servizi, associazioni, corsi e attività di massaggio al neonato

Documenti e pratiche	
Indennità di maternità	Scheda sulla procedura per chiedere l'indennità di maternità
Congedo di maternità e paternità	Scheda sintetica sulla procedura per richiedere (obbligatori) l'astensione dal lavoro e dove rivolgersi
Maternità e lavori a rischio	Scheda sintetica sui rischi da lavoro e dove chi rivolgersi
Congedi parentali (facoltativi)	Procedura per richiedere l'ast. facoltativa dal lavoro e congedi parentali e dove rivolgersi
La denuncia di nascita	Dove rivolgersi per la procedura
Il riconoscimento di paternità o di maternità	Procedura per il riconoscimento di paternità o maternità di maternità completa di ufficio/servizio di riferimento
Il codice fiscale	Procedura per la richiesta del codice fiscale per i neonati completa di ufficio/servizio di riferimento
La tessera sanitaria	Procedura per la richiesta della tessera sanitaria completa di ufficio/servizio di riferimento
La scelta del pediatra	Procedura da attivare e dove rivolgersi per scegliere il pediatra ed eventualmente, in allegato, un documento in formato .rtf e .pdf con l'elenco dei pediatri.
Il fascicolo sanitario elettronico	Procedura per la richiesta del fascicolo elettronico completa di ufficio/servizio di riferimento
Il libretto sanitario sportivo	Procedura per la richiesta del libretto sanitario sportivo completa di ufficio/servizio di riferimento
Documenti per minori	Procedura per la richiesta dei documenti per minori completa di ufficio/servizio di riferimento
Patente AM (ex patentino di guida)	Procedura per la richiesta del patentino di guida completa di ufficio/servizio di riferimento
Certificazione ISE/ISEE	Procedura da attivare, documentazione necessaria per la richiesta e dove rivolgersi per ottenere la certificazione, eventualmente, in allegato, un documento in formato .rtf e .pdf con l'elenco dei CAAF
Elenco sportelli informativi	Elenco e riferimenti (indirizzo, tel, fax, orari di apertura al pubblico, e-mail) degli uffici e degli sportelli informativi presenti sul territorio
Salute bambini	
Vaccinazioni	Servizi e associazioni del territorio che si occupano di vaccinazioni
Pediatria di comunità	Scheda sul servizio di Pediatria di comunità
Regolamenti sanitari scolastici	Scheda contenente il regolamento scolastico comunale
Salute donne e bambini extracomunitari e migranti	Una o più schede dei servizi/ambulatori extracomunitari e migranti (solitamente attivi presso il Servizio Salute Infanzia-Pediatria di comunità delle Aziende usl) preposti alla salute dei minori stranieri, immigrati e nomadi
Neuropsichiatria e Psicologia dell'infanzia e adolescenza	Schede sui servizi di Neuropsichiatria infantile dell'infanzia e adolescenza e di Psicologia dell'età evolutiva e adolescenza

Altri servizi sanitari per l'infanzia	Scheda su servizi sanitari per l'infanzia collegati alla neuropsichiatria es. logopedia, foniatria e altri servizi per l'infanzia.
Informahandicap -disabilità	Servizi (o associazioni) del territorio che si occupano di assistenza all'handicap. Dove esistente, il servizio InformaHandicap
I bambini e l'ospedale	Servizi o associazioni attivi negli ospedali del proprio territorio per la socializzazione, il gioco, la lettura dei bambini ospedalizzati
Il pronto soccorso pediatrico	Scheda sul servizio di pronto soccorso pediatrico
Scuola e servizi educativi per l'infanzia	
Nidi d'infanzia	Schede ad elenco dei nidi comunali e privati e relative modalità di iscrizione (le due schede possono essere scorperate)
Scuola dell'infanzia	Schede ad elenco delle scuole d'infanzia comunali e private e relative modalità di iscrizione (le due schede possono essere scorperate)
Centri bambini e genitori e spazi bambini	Schede dei servizi integrativi al nido e alla bambini scuola dell'infanzia: Centri per bambini e genitori (Spazi Incontro, Centri gioco) e Spazi bambini. Si possono compilare schede singole per ogni servizio o schede ad elenco.
Servizi domiciliari	Schede sui progetti di educatore familiare e domiciliare
Baby sitter e Baby parking	Schede sui servizi che offrono servizi di Baby Parking o di collocamento di Baby Sitter
Centri di documentazione educativa	Schede dei centri di documentazione educativa
Coordinatore pedagogico	Scheda sul servizio del coordinamento pedagogico
Scuola primaria	Scheda ad elenco delle scuole elementari (statali e private) e relative modalità di iscrizione (le due schede possono essere scorperate)
Scuola secondaria di primo grado	Scheda ad elenco delle scuole medie inferiori (statali e private) e modalità di iscrizione (le schede possono essere scorperate)
Prescuola e Postscuola	Scheda ad elenco dei servizi di prescuola e postscuola
Doposcuola	Scheda ad elenco dei servizi di doposcuola
Mensa	Scheda dell'ufficio che si occupa del servizio refezione scolastica e progetti locali di educazione alimentare nelle scuole
Trasporto	Scheda dell'ufficio che si occupa del servizio di trasporto scolastico
Integrazione scolastica per bambini	Scheda dell'ufficio/servizio che si occupa disabili dell'integrazione scolastica per l'handicap
Integrazione scolastica per bambini	Scheda dell'ufficio/servizio che si occupa stranieri dell'integrazione scolastica per bambini stranieri

Verso l'adolescenza	
Informagiovani	Scheda sul servizio Informagiovani
Orientamento scolastico	Scheda sui servizi di orientamento scolastico
Consultori giovani	Schede sui consultori giovani
Centri giovani	Schede sui centri giovani
Progetti per adolescenti	Una o più schede descrittive sui progetti per adolescenti
Centri e progetti per adolescenti con disabilità	Una o più schede descrittive sui progetti o servizi per adolescenti con handicap
Servizi alle famiglie	
Centri per le famiglie	Schede del Centro per le Famiglie
Sportello Informafamiglie e bambini	Scheda sul proprio Sportello Informafamiglie
Servizi informativi per famiglie	Una o più schede dei servizi rivolti agli stranieri (relativi a lavoro, famiglia, salute)
Tutela Minori	Schede sui Servizi Sociali Area Minori e Tribunale per i minori
Sostegno psicologico alle famiglie	Scheda sui servizi di terapia familiare o consulenza
Mediazione familiare	Scheda del servizio di mediazione familiare
Mediazione linguistica e culturale	Scheda del servizio di mediazione linguistica e culturale
Consulenza legale	Una o più schede di servizi o associazioni che si occupano di consulenza legale sul diritto di famiglia
Consulenza legale per famiglie	Una o più schede degli eventuali servizi di consulenza per stranieri esistenti sul territorio
Corsi e gruppi per genitori	Singole schede dei corsi o una scheda riassuntiva di tutte le proposte
Corsi e gruppi per famiglie straniere	Singole schede dei corsi o una scheda riassuntiva di tutte le proposte
Tagesmutter e Ragazze alla pari	Scheda dei di Tagesmutter e scheda sulle agenzie di ragazze alla pari
Famiglia e associazioni	
Associazioni per bambini	Schede sulle associazioni che si occupano di minori
Associazioni a sostegno della maternità e paternità	Singole schede sulle associazioni che si occupano di sostegno alla maternità e paternità
Associazioni tutela donne e diritti	Schede sulle Associazioni rivolte alle donne in difficoltà
Associazioni per famiglie straniere	Schede di associazioni di immigrati (di solito suddivise per etnia) che si propongono finalità aggregative, ricreative e socio culturali
Associazionismo familiare	Singole schede sulle associazioni che si occupano di volontariato e associazionismo familiare

Sostegno economico alle famiglie	
Assegni di maternità	Procedure per richiedere: gli assegni di maternità gestiti dai Comuni e gli assegni di maternità gestiti dall'Inps
Assegni per il nucleo familiare	Procedura per richiedere gli assegni per il nucleo familiare
Contributi e agevolazioni economiche alla nascita	Una o più schede contenenti i contributi e le agevolazioni legate alla nascita di un bambino (es. riferimenti locali per bonus bebè, premio alla nascita, voucher baby sitting, voucher asilo nido ecc...)
Contributi e agevolazioni economiche per la salute	Una o più schede contenenti i contributi e le agevolazioni in ambito sanitario (es. riferimenti locali per esenzioni ticket, buoni spesa per celiachia, agevolazioni fiscali per la disabilità, ecc...)
Altri contributi e agevolazioni economiche alla famiglia	Una o più schede contenenti i contributi e le agevolazioni economiche che riguardano il reddito della famiglia . Per es: Carta acquisti, Reddito di inclusione, Reddito di solidarietà, Carta famiglia, Empori sociali, contributi locali del servizio sociale ecc...
Agevolazioni per la casa	Procedura per richiedere il contributo per l'affitto, procedura per richiedere l'assegnazione di alloggi in ERP, SUNIA, bando giovani coppie, ecc..
Borse di studio, sussidi per libri di testo e altri contributi	Scheda sulle procedure per richiedere le borse di studio per gli studenti delle scuole elementari, medie inferiori e superiori. Scheda sulle procedure per richiedere contributi/sussidi per i libri di testo. Scheda sulle procedure per richiedere altri contributi (a seconda delle realtà locali)
Adozione, affido e altre forme di accoglienza familiare	
Adozione nazionale e internazionale	Scheda contenente l'elenco degli uffici/servizi che in ambito locale curano il percorso adottivo e le relative informazioni
Affido familiare	Scheda contenente l'elenco degli uffici/servizi che in ambito locale curano l'affido familiare e enti e associazioni che curano l'informazione.
Sostegno a distanza	Scheda con l'elenco delle associazioni locali che si occupano di adozioni a distanza
Progetti di accoglienza familiare	Una o più schede sui progetti di accoglienza familiare: rete e sviluppo di comunità
Attività culturali e ricreative per bambini	
Centri estivi	Scheda con l'elenco dei Centri estivi e relative modalità di iscrizione
Biblioteche ragazzi, fonoteche e videoteche	Schede delle biblioteche per ragazzi. Schede delle fonoteche. Schede delle videoteche. Nel caso la stessa struttura svolgesse i tre servizi al suo interno, si potrà fare una scheda unica

Ludoteche	Schede delle ludoteche
Parchi naturali e attrezzati	Scheda/e con i parchi naturali. Scheda con l'elenco dei parchi attrezzati
Feste di compleanno	Scheda con l'elenco degli enti/associazioni che organizzano o mettono a disposizione spazi per feste di compleanno per bambini
Bambini e sport	E' possibile compilare una scheda per ogni disciplina sportiva ognuna contenente l'elenco delle palestre, polisportive o altri impianti in cui è possibile praticare l'attività oppure singole schede di corsi sportivi
Bambini e musica	Singole schede su corsi e laboratori di musica o una unica scheda con i riferimenti di chi organizza corsi e laboratori musicali
Bambini e arte	Singole schede su corsi e laboratori artistici o una unica scheda con i riferimenti di chi organizza corsi e laboratori artistici
Corsi di lingue per bambini	Singole schede su corsi e laboratori di lingue straniere o una unica scheda con i riferimenti di chi organizza corsi e laboratori di lingue straniere
Altre iniziative per bambini	Schede degli appuntamenti, manifestazioni e spettacoli rivolti alle famiglie con bambini
Ambiente, solidarietà e consumo sostenibile	
I bambini e la città	Schede su progetti e iniziative legate alla città (ad esempio "La città delle bambine e dei bambini")
I bambini e la bicicletta	Schede su progetti ed iniziative per bambini legati all'uso della bicicletta
Sicurezza ed educazione stradale	Progetti e iniziative come "Bimbo a bordo" sull'uso dei seggiolini e delle cinture di sicurezza per una corretta circolazione stradale o come gli interventi di educazione stradale nelle scuole
Progetti di educazione ambientale	Schede su progetti e iniziative legate all'ambiente (ad esempio "Un albero per i nuovi nati", progetti di riciclo creativo ecc.)
Fattorie didattiche	Le iniziative delle Fattorie didattiche o una scheda con l'elenco delle Fattorie didattiche del proprio territorio con i servizi/laboratori/iniziative offerti ai bambini
Scambio, ri-uso e baratto	Schede su progetti di ri-uso, baratto o mercatini dell'usato
Gruppi di Acquisto Solidale (GAS)	Scheda su Gruppi di Acquisto Solidale presenti sul territorio
Altri progetti	Schede su altri progetti rivolti a famiglie con bambini non inclusi nelle schede precedenti