



**CITTÀ DI  
GIUSSANO**  
Assessorato alla Cultura  
e alle Politiche Giovanili

**INFORMA GIOVANI**

# **RELAZIONE di PROGETTO del**

# **CENTRO INFORMA GIOVANI**

# **ANNO 2009**

**SPAZIO GIOVANI**  
COOPERATIVA SOCIALE



## PREMESSA

*In questa premessa si vogliono richiamare gli aspetti che hanno maggiormente caratterizzato il 2009 per l'Informagiovani del Comune di Giussano, aspetti che verranno poi approfonditi nella relazione.*

*Sul fronte dell'utenza il 2009 è stato **un anno di eccezionale crescita**. Il numero delle visite si è molto avvicinato a quota 4.800, aumentando di circa il 22% rispetto all'anno precedente. Si è raggiunta la media di 26 visite e di 7 colloqui per apertura, con picchi di 9 colloqui ad apertura nel mese di ottobre. Questi numeri possono essere attribuiti solo in parte al difficile momento economico e all'aumento di richiesta da parte di persone di tutte le età di supporto su temi quali la ricerca del lavoro. Considerando infatti i nuovi utenti del 2009, si scopre che le richieste riguardo al tema del lavoro sono, in termini percentuali, diminuite rispetto al 2008, e che è aumentata la fascia d'età fino ai 29 anni. Sono alcuni dei dati che offrono il quadro della coerenza del servizio rispetto alla sua specificità e ai suoi obiettivi. L'Informagiovani è sempre più un punto di riferimento, il "posto" dove molti giovani di varie fasce d'età ritengono utile andare a chiedere informazioni, non solo sul tema del lavoro, e orientamento su come utilizzarle. Il 2009 infatti registra un aumento di richieste intorno al volontariato (dal 1 al 9%), alla mobilità e al tempo libero (entrambi dal 4 al 7%).*

*Sul fronte delle attività e dei servizi, gli aspetti di novità riguardano il progetto "Cercar casa informati", che ha avuto un notevole riscontro in termini di partecipazione e utilizzo da parte dell'utenza, e l'attivazione del profilo Facebook come ulteriore canale promozionale.*

*L'informazione sulla scelta universitaria, effettuata tramite la mostra dell'università e gli incontri con gli studenti senior, per il quarto anno ha confermato la capacità di suscitare l'interesse degli studenti delle scuole superiori dei dintorni. Anche quest'anno l'iniziativa ha ricevuto l'appoggio di due università (la facoltà di Ingegneria del Politecnico di Milano e la facoltà di Medicina dell'Università Milano Bicocca), che hanno supportato l'Informagiovani nella ricerca di studenti senior che fornissero la loro testimonianza.*

*Si è ulteriormente consolidata, inoltre, la collaborazione al progetto di orientamento dell'Istituto di Istruzione Superiore "Modigliani".*

## **IL CENTRO INFORMAGIOVANI**

- Il Centro Informagiovani è un servizio del Comune di Giussano avviato nel mese di novembre 1996 che svolge attività di informazione e primo orientamento rivolte ai giovani. Il servizio è gestito in collaborazione con la Cooperativa Sociale "Spazio Giovani" di Monza.
- Il Centro Informagiovani (CIG) ha come obiettivo principale quello di fornire ai giovani informazioni che siano di supporto alle loro scelte e ai loro percorsi di crescita in merito a diversi settori: il lavoro, la scuola, il servizio civile, il turismo, il tempo libero, l'associazionismo e il volontariato, la mobilità nell'Unione Europea.
- Il CIG ha un orario che prevede quattro aperture al pubblico settimanali: tre pomeriggi e una mattina. Negli orari di apertura i giovani frequentano liberamente il CIG, con la possibilità di tornarvi tutte le volte che lo desiderano.
- Il CIG opera prevalentemente attraverso la relazione interpersonale; strumento privilegiato è il colloquio informativo tra l'operatore e il giovane, nel quale viene presentato il servizio, analizzata la domanda e individuato il tipo di risposta che più si adatta al bisogno espresso. Il colloquio tende a mettere il giovane in condizione di affrontare problemi e scelte in modo autonomo e responsabile.
- Gli altri strumenti operativi forniti dal CIG sono le bacheche informative, il materiale cartaceo in consultazione e in divulgazione (giornali, guide, depliant...) e alcune banche dati informatizzate. Spesso la ricerca di informazioni avviene tramite brevi e mirate navigazioni in internet guidate dall'operatore.
- Da aprile 2000 il CIG collabora con lo Sportello Lavoro di Giussano del Centro Lavoro Nord Brianza. La collaborazione prevede che il CIG, nei suoi abituali orari di apertura, svolga la funzione di accoglienza dello Sportello.
- Da novembre 2000 il CIG ha aperto il "Punto PC", che gradualmente è arrivato a contare cinque postazioni. I computer sono a disposizione degli utenti che possono prenotarli gratuitamente per navigare in internet, consultare la posta elettronica e utilizzare autonomamente i programmi di videoscrittura e calcolo.
- Da aprile 2003 il CIG ha un sito internet e dal 2004 ha avviato le newsletter. Il servizio informativo on-line è utilizzato dal CIG soprattutto per svolgere una funzione di promozione dell'informazione; per trattare tematiche e segnalare opportunità che di solito non vengono richieste durante le aperture al pubblico.
- Da marzo 2005 il CIG ha avviato il "Servizio fax", che consente agli utenti di inviare gratuitamente le loro domande di lavoro.

- Il CIG del Comune di Giussano svolge anche altre attività oltre al servizio informativo aperto al pubblico. Utilizza parte delle sue risorse per promuovere l'informazione sul territorio, cerca punti di contatto e collaborazione con associazioni e altri soggetti collettivi del territorio per la progettazione di attività inerenti l'informazione e il supporto ai giovani.

## **LA RELAZIONE DEL PROGETTO**

- Come strumento di verifica dell'andamento del servizio informativo e delle attività informative e di territorio svolte, annualmente il CIG predispose la "Relazione del Progetto".
- La Relazione del Progetto è composta da due parti: "L'Indagine Utenza" e la "Relazione delle Attività"
- L'Indagine Utenza presenta, analizza e commenta una serie di dati che il CIG registra costantemente. E' un documento che ha lo scopo di evidenziare le diverse tipologie di utenza che utilizzano i servizi e, rispetto agli utenti del servizio informativo, i diversi aspetti che riguardano le caratteristiche degli utenti, le loro modalità di utilizzo del servizio e il livello di soddisfazione.
- L'Indagine Utenza è centrata sugli utilizzatori del servizio "Centro Informagiovani" e non vuole rappresentare un'analisi a campione della realtà giovanile di Giussano.
- L'Indagine contiene considerazioni dell'operatore informativo che sono frutto della sua presenza e del contatto con gli utenti e con il territorio.
- La Relazione delle Attività richiama e verifica sinteticamente tutte le attività svolte dal CIG durante l'anno: le attività riguardanti la gestione ordinaria del servizio e le attività informative e di territorio.

# INDAGINE UTENZA

## Premessa

Il sistema di rilevamento dell'utenza è composto dalla scheda che raccoglie le informazioni sui *nuovi utenti* e dalla scheda che monitora *i ritorni*. Il sistema permette di stabilire il numero effettivo delle *visite*, ovvero delle persone effettivamente transitate per il centro, dando la possibilità, per ogni singolo utente, di indicare in quali modi ha utilizzato l'Informagiovani (servizio informativo, punto pc, servizio fax, centro lavoro, tesseramenti). Dato che questo sistema è attivo dal 2007, è possibile confrontare i dati di quest'anno con i due precedenti.

Per agevolare la lettura dell'indagine utenza, a pagina 8 è presente un glossario con la spiegazione dei termini riferiti al sistema di rilevazione adottato.

I termini descritti nel glossario sono evidenziati nel testo tramite il corsivo.

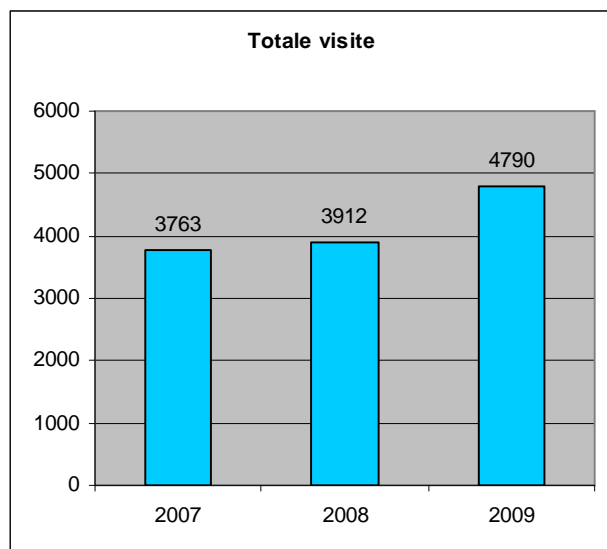
## L'affluenza degli utenti

Tabella 1

VISITE ALL'INFORMAGIOVANI Confronto 2007 - 2009				
	2007	2008	2009	variazione 08-09%
nuovi	519	554	605	9,21
ritorni	3244	3358	4185	24,63
<b>TOTALE</b>	<b>3763</b>	<b>3912</b>	<b>4790</b>	<b>22,44</b>

La tabella e il grafico 1 evidenziano come il numero di *visite* ricevute dall'Informagiovani nel corso del 2009 sia straordinariamente cresciuto, con un aumento di quasi mille unità rispetto al 2007 e un aumento percentuale del 22% rispetto all'anno precedente.

Grafico 1



Se al dato delle visite si aggiungono *l'utenza vie e-mail* e *l'utenza differita*, scopriamo che il numero degli utenti sale oltre la quota dei 5000, per la precisione 5020. Probabilmente il dato è stato influenzato dal difficile contesto socio-economico del 2009 e dalla crescente necessità di un supporto informativo su un tema urgente come il lavoro, ma non si tratta solo di questo: un'analisi dell'utenza e delle sue richieste può sorprendere rispetto alla "tenuta" del servizio, in termini di efficacia, ma anche di identità e obiettivi. Se ci si può aspettare che, tra i servizi offerti, quello informativo sia quello più richiesto e sia aumentato rispetto al 2008 (dal 62 al 67%), altri dati sono inattesi. Rispetto ai nuovi utenti del 2009, scopriamo ad esempio che le richieste riguardo al tema del lavoro sono diminuite rispetto al 2008 (dal 54% al 43%), così come è aumentata la percentuale dei visitatori al di sotto dei 29 anni (dal 73% al 76%). Vediamo ora nel dettaglio l'affluenza dell'utenza divisa tra servizio informativo e altri servizi, e le sue caratteristiche.

## UTENZA DEL SERVIZIO INFORMATIVO

Tabella 2

ACCESSI AL SERVIZIO INFORMATIVO Risposta multipla Confronto 2007 - 2009				
	2007	2008	2009	variazione 08-09%
Nuovi	439	457	534	16,85
Ritorni	2107	2195	2854	30,02
e-mail	115	146	170	16,44
utenza differita	54	44	60	36,36
<b>TOTALE</b>	<b>2715</b>	<b>2842</b>	<b>3618</b>	<b>27,30</b>

La tabella 2 presenta il dettaglio degli *accessi* al servizio informativo e indica che nel complesso l'utenza del servizio è aumentata addirittura del 27%. La tabella 3 fornisce dati significativi sull'utilizzo del servizio da parte dell'utenza, in termine di indice di ricambio, numero di colloqui e media di ritorni, prestando attenzione al periodo di massima affluenza.

Tabella 3

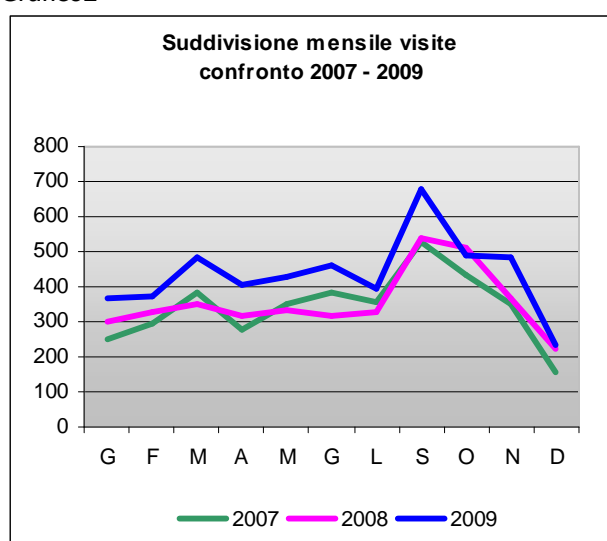
INDICATORI UTENZA DEL SERVIZIO INFORMATIVO Confronto 2007-2009			
	2007	2008	2009
indice di ricambio	2,43	2,24	2,84
media visite per apertura	20,79	21,73	26,32
media colloqui per apertura	5,38	5,39	7,14
media colloqui settembre	8,35	6,62	8,23
media colloqui ottobre	4,94	7,24	9,18

L'indice di ricambio, ovvero il rapporto tra coloro che utilizzano il servizio per la prima volta in assoluto e

coloro che lo utilizzano per la prima volta durante l'anno, è salito al 2,84. Questo indicatore dell'afflusso di nuove persone al servizio è da considerarsi positivo quando è superiore all'1.

Il 2009 ha visto passare per il servizio informativo in media quattro utenti in più ad ogni apertura rispetto al 2008, cinque rispetto al 2007, mentre la media dei colloqui, sostanzialmente invariata tra 2007 e 2008, è cresciuta di quasi due unità nel 2009. Considerando i mesi che hanno visto più affluenza, settembre e ottobre, il numero di colloqui per apertura è salito a 8 e supera quota 9 ad ottobre. Il grafico 2 raffigura efficacemente il picco di utenza nei mesi autunnali, e mostra come l'aumento di utenza rispetto al 2008 sia stata una costante per tutta la durata dell'anno.

Grafico2



## UTENZA DEGLI ALTRI SERVIZI

Tabella 4

ACCESSI AGLI ALTRI SERVIZI Risposta multipla Confronto 2007 - 2009				
	2007	2008	2009	variazione 08-09%
punto pc	1209	1348	1371	1,71
servizio fax	243	247	329	33,20
tessera ostelli	18	12	33	175,00
carta giovani	9	3	55	1733,33
sportello lavoro	143	152	175	15,13
<b>TOTALE</b>	<b>1622</b>	<b>1762</b>	<b>1963</b>	<b>11,41</b>

La tabella 4 mostra la suddivisione degli accessi agli altri servizi dell'Informagiovani.

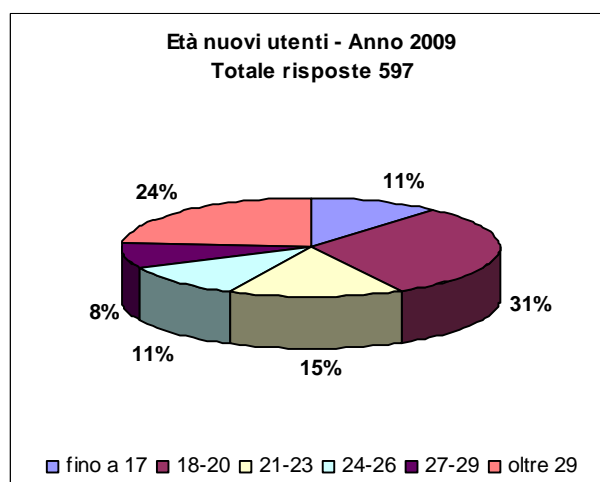
Impressionante l'aumento della richiesta della Carta Giovani, grazie alla convenzione stipulata dal Comune per la distribuzione gratuita, e della tessera ostelli, probabilmente grazie alla decisione dell'Associazione Italiana Ostelli della Gioventù di tagliare il costo della tessera da 18 a 6 euro.

Aumenta anche l'utilizzo del servizio fax (del 30%) e dello Sportello lavoro (15%).

## L'età degli utenti

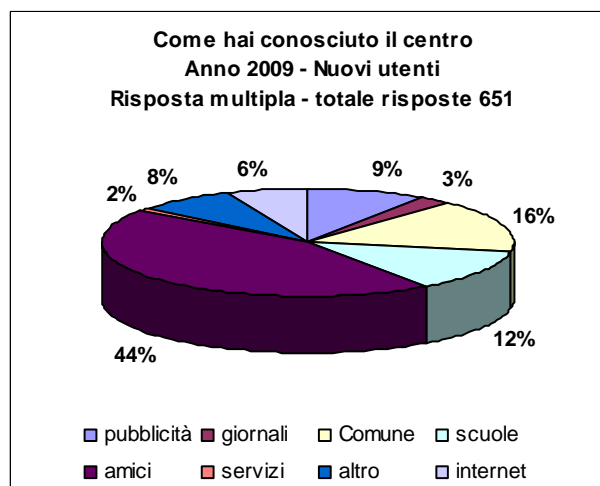
Come premesso nel paragrafo sull'affluenza, l'eccezionale aumento di utenza del 2009 non ha snaturato l'Informagiovani, ma ne ha anzi confermata l'identità di servizio si rivolge e che si propone di coinvolgere i giovani del territorio. Il grafico 3 mostra la divisione dell'utenza in fasce d'età. Rispetto al 2008, aumenta del 3% la fascia fino ai 29 anni riducendo la percentuale degli "over 29" dal 27 al 24.

Grafico 3



## I mezzi di conoscenza dell'Informagiovani

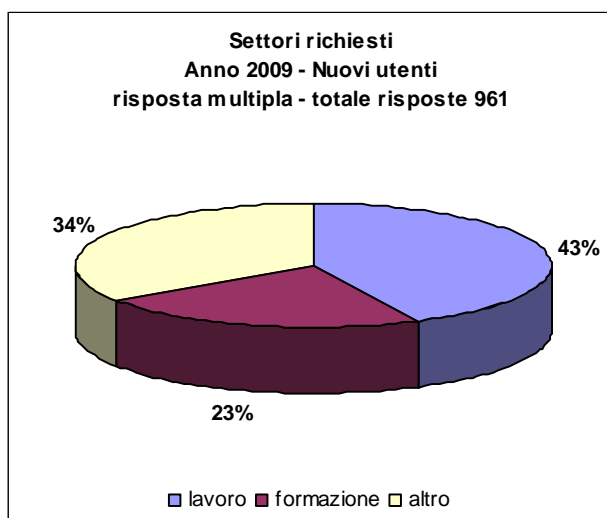
Grafico 4



Sui mezzi di conoscenza del servizio, non ci sono variazioni rilevanti rispetto al 2008. I giornali e i servizi registrano il minor numero di segnalazioni (rispettivamente 3% e 2%). Prevale ancora il "passaparola", segnale della percezione di un servizio efficace e da consigliare, con la percentuale di "amici e conoscenti" che si attesta al 44%.

## I settori informativi richiesti

Grafico 5



Come già anticipato, nonostante l'anno 2009 sia stato l'anno della crisi economica, le richieste sul tema del lavoro sono diminuite rispetto al 2008 tra i *nuovi utenti* (dal 54% al 43%). Il dato, visibile nel grafico 6, conferma l'Informagiovani come luogo che si occupa non solo di informazione e orientamento su lavoro e formazione, ma anche di altri temi di interesse giovanile, che sono passati dal 21% al 34%. In particolare le richieste si sono concentrate sul volontariato (aumento dall'1% al 9%), tema che ci si propone di rilanciare ulteriormente nel 2010 tramite il rafforzamento del rapporto con le associazioni del territorio. È interessante annotare che il 41% delle richieste di informazione riguardanti il volontariato sono pervenute da giovani tra i 18 e i 20 anni, il target a cui si rivolgono principalmente gli stage del progetto "Chi vuol esser volontario". L'aumento delle richieste ha riguardato anche la mobilità all'estero, oggetto nel 2009 di un infoaperitivo, e il tempo libero (entrambi passati dal 4% al 7%).

Grafico 6



Il discorso cambia se si prendono in considerazione i *ritorni*: nel grafico 6 si nota la differente incidenza del settore lavoro che passa dal 43% per i *nuovi utenti* al 62% per i *ritorni*. Il motivo è il frequente utilizzo della bacheca con la selezione degli annunci di lavoro, che viene consultata da molti utenti ripetutamente (visti i continui aggiornamenti) e anche in autonomia. Stesso discorso vale per la bacheca di annunci sulla casa, che spiega la diversa incidenza delle richieste in merito al settore tra i nuovi (1%) e i ritorni (6%).

## Informazioni sul gradimento del servizio informativo

Grafico 7

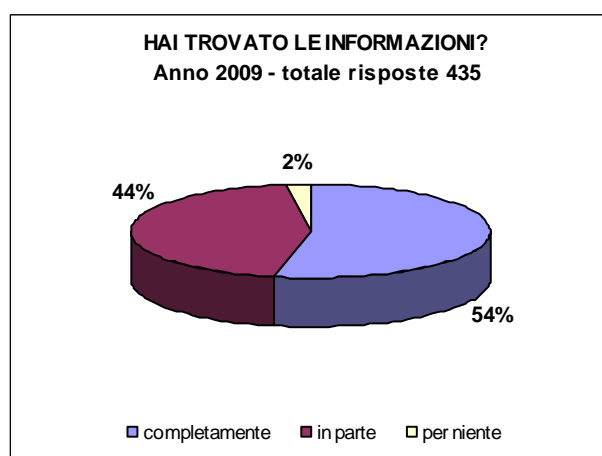
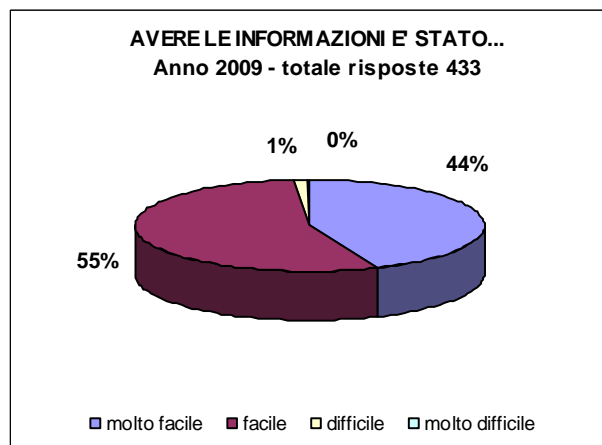


Grafico 8

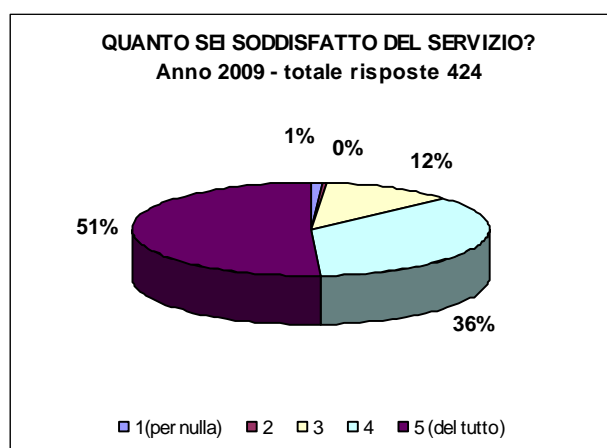


Come si può notare dai grafici 7, 8 e 9, i dati possono essere considerati decisamente positivi; nonostante il consistente aumento di utenza, infatti, i dati sono sostanzialmente in linea con quelli del 2008, con alti livelli di soddisfazione del servizio (risposte 4 + 5 = 87%).

Tra i commenti liberi posti in calce al questionario, sono molti quelli che suggeriscono la presenza contemporanea di più operatori, per meglio soddisfare le richieste e diminuire i tempi di attesa

per i colloqui, indispensabili per orientare nella ricerca delle informazioni.

Grafico 9



## **L'utenza dei servizi informativi on-line**

I dati sui servizi informativi on-line riguardano:

- L'utenza via e-mail;
- le newsletter;
- il sito internet dell'Informagiovani.

### **UTENZA VIA E-MAIL**

Come indicano la tabella 2 (a p.4) e la tabella 5, l'utenza via e-mail è aumentata nel 2009 del 16%. Si consolida quindi un modo comodo e veloce per l'utente di fruire del servizio informativo, che in molti casi ha come esito la visita al centro.

Tabella 5

<b>UTENZA VIA E-MAIL – Confronto 2002-2009</b>	
2009	170
2008	146
2007	115
2006	130
2005	72
2004	56
2003	46
2002	12

### **UTENZA DELLE NEWSLETTER**

Tabella 6

<b>ISCRITTI ALLE NEWSLETTER AL 31/12</b>			
	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Info-news	832	718	613
Lavori brevi	810	600	481

Il 2009 ha confermato la costante e considerevole crescita degli utenti della newsletter. Le percentuali di incremento rispetto al 2008 sono del 15,9% per info-news e addirittura del 35% per lavori brevi.

Tabella 7

<b>ISCRIZIONI ALLE NEWSLETTER – ANNO 2009</b>			
	Tramite internet	Presso il centro	TOTALE
Info-news	31	109	140
Lavori brevi	84	147	231

Le iscrizioni, come mostra la tabella 7, avvengono ancora prevalentemente presso il centro Informagiovani su proposta dell'operatore. Il servizio è infatti un buono strumento di aggiornamento rispetto alle indicazioni fornite durante il colloquio, sia in caso la necessità riguardi un lavoro da conciliare con gli studi, sia per quanto riguarda i temi della mobilità, dell'arte, delle opportunità formative, della creatività e dell'imprenditoria, temi promossi dalla newsletter info-news.

### **VISITE AL SITO INTERNET**

Il sito internet dell'Informagiovani, aperto nel mese di aprile del 2003, è ospitato sul server del Comune di Giusano. Grazie al servizio informatico del Comune è possibile avere dei dati piuttosto precisi sul numero di visite che il sito riceve e sulle pagine più richieste, anche in un determinato periodo. I dati disponibili escludono le visite effettuate dalla sede dell'Informagiovani e le visite effettuate in modo automatico dai motori di ricerca (che indicizzano continuamente tutte le pagine presenti in rete).

Tabella 8

<b>VISITE AL SITO DELL'INFORMAGIOVANI TRA IL 2005 E IL 2009</b>	
2009	12989
2008	12083
2007	12251
2006	6438
2005	4332
2004	2467

La tabella 8 mostra come, al forte aumento di *visite* reali sia corrisposto nel 2009 anche un aumento delle visite virtuali sul sito internet; si è infatti sfiorato il tetto dei 13.000 accessi.

Tabella 9

<b>SITO INFORMAGIOVANI DI GIUSSANO PAGINE PIU' VISITATE - 2009</b>		
	Numero contatti	Descrizione pagina
1	10458	Home Page
2	2102	Guide Open day 2007 e 2008
3	1351	Tesseramento ostelli
4	1339	Audioguida Lavoro a progetto
5	1179	Settore lavoro
6	1057	Indirizzo e orari

Come si vede nella tabella 9, la pagina più visitata nel 2008 resta la home page, con 10458 collegamenti. Al secondo posto, la sempre apprezzata guida agli Open Day delle scuole superiori della Brianza (se aggiungiamo ai 1160 download della versione 2008 i 942 della guida del 2007, allora il documento risulta essere stato scaricato ben 2102 volte). Al terzo posto (con 1351 contatti) la pagina che spiega come funziona il sistema del Tesseramento Ostelli. In effetti è curioso notare come il motore di ricerca Google riconosca la chiarezza delle informazioni contenute nel sito dell'informagiovani di Giussano inserendolo in cima ai risultati della query "tesseramento ostelli".

Si aggiudica il quarto posto l'ascolto dell'audioguida sul lavoro a progetto. Nessuna complicità del motore di ricerca, in questo caso; il sistema delle audio guide, che permette di ascoltare dalla viva voce di esperti le risposte alle domande più ricorrenti e alle curiosità intorno a un determinato argomento, è molto apprezzato dai navigatori. Oltre ai 1339 internetnauti che hanno ascoltato la guida sul lavoro a progetto, 362 hanno ascoltato la guida sul contratto di affitto, a conferma della bontà dello strumento e dell'utilità del settore casa.

Interessante annotare le 367 visite alla pagina che presentava gli stage 2009 del progetto "Chi vuol esser volontario."

giovani ma la risposta alla sua richiesta, in parte o completamente, richiede una ricerca che non può essere effettuata immediatamente. In questo caso l'operatore registra la richiesta su un modulo e successivamente, nell'arco di qualche giorno, richiama l'utente per fornire la risposta.

**Utenza dello Sportello Lavoro:** è quella che, presso la sede dell'Informagiovani, prende l'appuntamento per il colloquio di inserimento nella banca dati del Centro Lavoro Nord Brianza. In questo caso l'operatore compila una scheda di accoglienza predisposta dal Centro Lavoro.

## **Glossario**

**Accesso:** si intende l'utilizzo del servizio informativo o degli altri servizi dell'Informagiovani effettuato da un utente nell'arco di una giornata.

**Visita:** si intende la presenza di una persona all'Informagiovani nell'arco di una giornata di apertura al pubblico per l'utilizzo di uno o più servizi.

**Nuovi utenti:** sono gli utenti che utilizzano il servizio informativo o un altro servizio presso la sede dell'Informagiovani per la prima volta nell'anno e che compilano il questionario che viene somministrato dall'operatore. I *nuovi utenti* sono quelli di cui sono disponibili le informazioni più dettagliate, anche sul gradimento del servizio.

**Ritorni:** sono gli utenti che utilizzano il servizio informativo o un altro servizio per tutte le volte successive alla prima nel corso dell'anno. I *ritorni* sono registrati direttamente dall'operatore con un'apposita scheda.

**Utenza via e-mail** è quella che utilizza il servizio informativo tramite posta elettronica. Per le richieste di informazioni complesse e per gli approfondimenti, questa utenza viene invitata a visitare il centro per il colloquio. Tutta la corrispondenza dell'anno viene salvata e archiviata.

**Utenza differita:** è quella che ha effettuato un colloquio informativo presso la sede dell'Informa-



# LA RELAZIONE DELLE ATTIVITA'

## Premessa

Per agevolare il confronto e la verifica, la "Relazione delle attività" segue il più possibile l'impostazione e si riferisce direttamente ai contenuti del "Progetto annuale 2009".

## Attività di progettazione, verifica e coordinamento

L'integrazione della progettazione tra Informagiovani e Sviluppo di Comunità, avviata nel 2006, si può ormai considerare consolidata.

Nel corso del 2009 si è insediata la nuova Amministrazione Comunale. L'equipe di progetto della Cooperativa Spazio Giovani ha incontrato l'Amministrazione uscente a marzo per la presentazione e discussione della relazione annuale e del piano di lavoro integrato, e ad aprile per l'organizzazione dello Sportello di Ascolto. Dopo un incontro informale e conoscitivo nel mese di luglio con la nuova Amministrazione, c'è stato un incontro a ottobre per monitorare l'andamento del Progetto e ipotizzare le possibili linee progettuali per il 2010, che sono state condivise nell'incontro di novembre.

L'equipe di progetto si è riunita per la definizione della relazione annuale e del piano di lavoro a febbraio, e in alcune altre occasioni nel corso dell'anno per raccordarsi sulla programmazione e realizzazione delle attività integrate.

## Attività specifiche dell'Informagiovani

E' stata realizzata e presentata nei tempi previsti la relazione annuale 2008.

Sono stati aggiornati costantemente gli strumenti di monitoraggio e verifica dell'andamento dell'utenza (vedi gli allegati 1 e 2: quadro monitoraggio utenza e tavola sinottica).

Nel mese di febbraio è stata effettuata la supervisione del servizio prevista dal sistema qualità di Spazio Giovani. Il centro è risultato nei parametri di conformità.

Gli operatori dell'Informagiovani hanno partecipato a un gruppo di lavoro con altri informagiovani della rete di Spazio Giovani sulla tematica: "gli Informagiovani come spazi espositivi e promotori della creatività giovanile".

Il gruppo si è riunito tre volte e ha riflettuto intorno alle esperienze di allestimenti di spazi espositivi organizzati negli/dagli Informagiovani, individuando negli obiettivi (promozione del protagonismo, promozione di spazi espressivi...), nei dispositivi utilizzati (spazi e strumenti) e nei soggetti coinvolti (studenti d'arte, artisti professionisti, giovani,

associazioni) gli elementi chiave che caratterizzano un'esperienza di questo tipo.

Si sono anche individuate, sia a livello locale sia a livello nazionale, esperienze simili a cui attingere per progettazioni future, ed è stata creata una rete di riferimenti utili per i giovani che vogliono dare visibilità alle loro creazioni.

Nel mese di settembre è stato aggiornato il progetto per la richiesta all'ANCI del volontario in servizio civile.

## Servizio informativo

Nel 2009 la gestione del servizio informativo si è suddivisa equamente tra i due operatori, in continuità con quanto avvenuto nel 2008, offrendo due significativi vantaggi alla buona gestione del servizio:

- la possibilità di concentrare le risorse di due operatori nei periodi dell'anno in cui c'è una maggiore sovrapposizione di attività;
- la disponibilità di due operatori che hanno una approfondita conoscenza del centro e del territorio. Questo ha garantito la presenza di operatori "residenti" lungo tutto l'anno, anche nei casi di sostituzione (per esempio per malattia o ferie)

Il 2009 è stato anche l'anno in cui è stato consolidato il settore casa, avviato nel 2008 e supportato dal Progetto "Cercare Casa Informati" della Provincia di Milano a cui il Comune di Gussano ha aderito, di cui si parla in seguito.

La **gestione ordinaria** del servizio informativo ha garantito lungo tutto l'anno le quattro aperture al pubblico settimanali con gli orari previsti (fa eccezione una chiusura imprevista legata ad alcuni lavori di manutenzione straordinaria dei locali dove l'Informagiovani è situato).

Durante gli orari di apertura sono state svolte tutte le attività indicate nel Progetto annuale.

Le informazioni e i dati riguardanti l'affluenza di utenti e i settori informativi richiesti sono già stati presentati nell'indagine utenza.

Le **attività complementari di gestione** previste dal Progetto annuale sono state tutte realizzate.

In particolare, si ricordano la visita della BIT (Borsa Internazionale del Turismo) a febbraio per raccogliere materiale informativo aggiornato da archiviare e da esporre durante il "mini salone informativo sul turismo" allestito in primavera, e il contatto e la gestione dei rapporti con i referenti delle Università per l'invio del materiale informativo necessario alla Mostra dell'università.

Rispetto a quanto previsto dal piano di lavoro, non è stata effettuata con continuità la selezione delle informazioni per il sistema Eurosisal. Per motivi organizzativi questa attività è stata svolta da altri

informagiovani della rete di Spazio Giovani e dallo Sportello Eurodesk di Monza.

## **Progetto Cercar Casa Informati**

Il progetto "Cercare casa informati" è stato presentato dalla Cooperativa Spazio Giovani a gennaio 2008 in risposta a un bando della Provincia di Milano volto a finanziare progetti di sostegno alle famiglie. Il Comune di Giussano è stato coinvolto come ente partner e ha messo a disposizione, oltre a una quota di cofinanziamento, il suo Informagiovani.

Il progetto ha preso avvio a novembre 2008, ma la maggior parte delle attività si è svolta nel 2009. In particolare l'operatrice ha:

- partecipato alle **equipe di progetto** con gli altri Informagiovani coinvolti (oltre a Giussano, Lissone, Muggiò e Nova Milanese)
- organizzato quattro **incontri informativi serali** condotti da esperti presso Villa Sartirana. Nello specifico gli incontri si sono tenuti nel mese di maggio e hanno toccato i temi della compravendita (esperta di Confconsumatori), del mutuo (esperto dell'Associazione Nazionale Notai della Lombardia), dell'affitto (esperto del Sictet) e dei temi legati alla crisi economica (esperta del Sunia).
- organizzato, allestito, gestito e monitorato lo **sportello di consulenza gratuita** a partire dal mese di marzo.
- promosso il **tema della condivisione** della casa come modalità di emancipazione giovanile attraverso la realizzazione di una video-intervista di giovani che condividono, di prossima pubblicazione sui canali di informazione on-line a disposizione dell'Informagiovani.

Sia gli incontri informativi che lo Sportello di consulenza hanno incontrato il favore dell'utenza, che ha partecipato attenta e numerosa ai primi (per una media di circa 20 persone a incontro) e ha ampiamente usufruito del secondo (46 appuntamenti di consulenza specifica con l'esperto). In particolare si sottolinea che, tra i partner, il Comune che ha riscosso più successo in termini di partecipazione e utilizzo è stato proprio quello di Giussano.

## **Servizio informativo on-line**

I dati riguardanti l'utenza del sito internet e delle altre attività informative on-line sono già stati presentati nell'indagine utenza. In questo paragrafo si presentano le attività di aggiornamento e ampliamento del sito e delle newsletter.

## **Gestione del sito internet dell'Informagiovani**

Rispetto agli obiettivi prefissati, è proseguito ma non è stato completato l'inserimento dei contenuti nelle sezioni del sito ancora da riempire. Il rallentamento di questa attività è dovuto all'abbandono nel mese di febbraio da parte della volontaria in servizio civile. Era infatti previsto che fosse questa risorsa ad occuparsi di completare l'inserimento. Una nuova volontaria è entrata in servizio a novembre. In particolare, anche grazie alla collaborazione delle volontarie in servizio civile:

- sono state aggiornate e completate le pagine descrittive e delle guide in consultazione e prestito di alcuni settori informativi;
- sono state aggiornate le pagine del progetto giovani con le nuove iniziative. Da segnalare, per l'impegno richiesto, le pagine del progetto stage 2009.

Sono state svolte tutte le attività di gestione ordinaria. In particolare, le news inserite nel corso dell'anno sono state 22, come nel 2008.

## **Gestione delle newsletter dell'Informagiovani**

Le newsletter inviate sono state complessivamente 86 (76 nel 2008), di cui 21 info-news (19 nel 2008) e 65 lavori brevi (57 nel 2008).

## **Produzione di materiali informativi**

Nel corso del 2009 sono stati prodotti e/o aggiornati i seguenti materiali informativi previsti dal piano di lavoro:

- la banca dati sui lavori brevi, che è stata aggiornata nei tempi previsti, anche grazie alla collaborazione con gli Informagiovani di Cabiato e Desio. Le schede inserite, tra cancellazioni e novità sono 64 (50 nel 2007, 71 nel 2008);
- la guida agli open day delle scuole superiori in Brianza;
- i pannelli e i materiali informativi della mostra dell'università;

## **Attività informative**

Nel 2009 le attività informative consolidate sono state tutte realizzate nei tempi previsti:

- il mini salone informativo sul turismo da aprile a settembre;
- la mostra dell'università da ottobre a dicembre. Per il secondo anno sono stati rilevati i dati sulle visite ricevute dalla mostra: 184 (174 nel 2008) ben distribuite tra ottobre e novembre e concentrate soprattutto nelle giornate degli incontri con gli studenti senior. È proseguito il rapporto con i referenti degli atenei, che si sono rivelati puntuali nelle spedizioni, con l'unica

eccezione riguardante l'Università Cattolica, una delle più richieste, di cui è stata ricevuta in tempi utili solo la metà del materiale richiesto, a causa di uno smarrimento.

Le attività informative in continuità programmate erano:

- l'Info-aperitivo;
- gli incontri sull'università con gli studenti senior;
- le attività informative con gli studenti dell'Istituto Modigliani

### **Info-aperitivo**

Nel mese di giugno 2009 è stato realizzato un incontro sul tema della mobilità all'estero, con la presenza di due giovani donne a testimoniare la loro diretta esperienza.

Rachele ha raccontato la storia del suo stage a New York con la Camera di Commercio Italiana all'Estero, Nicole la sua esperienza di lavoratrice "alla pari" a Dublino.

All'incontro hanno partecipato circa 20 giovani molto interessati.

### **L'università spiegata dagli studenti senior**

Per il 2009 il ricambio degli studenti senior volontari, che si pone ogni anno per questioni di impegni e "anagrafiche", è stato affrontato in modi differenti:

- l'invito a proporsi diffuso attraverso la newsletter dell'Informagiovani, che ha prodotto due candidature;
- il reclutamento via Facebook, che ha raccolto un'adesione;
- il colloquio informativo in orario di apertura e la consulenza informativa via e-mail, grazie ai quali due studenti universitari hanno accettato la collaborazione;
- il contatto diretto con gli uffici orientamento del Politecnico di Milano e della Facoltà di Medicina dell'Università Bicocca, da cui sono arrivati diversi studenti.

Data la leggera flessione, nel corso del 2008, della partecipazione degli studenti delle scuole superiori rispetto al 2007, si è deciso di tornare alla formula classica dei due incontri, a fronte dei tre organizzati nel 2008.

La promozione ha coinvolto 12 referenti dell'Orientamento di altrettanti Istituti di Istruzione Superiore del territorio, ed migliorata qualitativamente grazie all'utilizzo di volantini stampati attraverso la tipografia on-line (vedere paragrafo sulla promozione).

Il numero dei partecipanti, poco meno di 30 per ogni incontro, è stato ottimale dal punto di vista logistico e ha favorito l'interattività tra studenti senior e junior. Dato che, per impegni di studio e per motivi personali, alcuni studenti (per esempio di Medicina e delle Professioni Sanitarie) non hanno potuto presenziare a entrambi gli incontri, ma si sono dimostrati disponibili fornire consigli e informazioni

anche successivamente, si è favorito il contatto via e-mail tra studenti senior assenti e junior interessati a specifici corsi di laurea.

Per la preparazione degli aperitivi ci si è avvalsi anche nel 2009 della collaborazione dell'Associazione Macondo di Giussano

### **Attività informative per gli studenti dell'Istituto Modigliani**

Nell'anno scolastico 2008-2009 si è consolidata la collaborazione dell'Informagiovani intorno al piano dell'orientamento in uscita dell'Istituto Modigliani.

Le attività sono iniziate in ottobre 2008: gli operatori hanno partecipato ad un incontro con tutti gli studenti di quinta in cui è stato presentato il programma delle attività di orientamento.

Tra febbraio e aprile sono state realizzate le seguenti attività:

- 2 incontri di presentazione intorno al funzionamento e all'offerta della Formazione Professionale per adulti, con particolare attenzione all'offerta post-diploma in ambito artistico. Il primo incontro si è tenuto nel mese di febbraio 2009, durante l'orario scolastico e con tutte le classi quinte dell'Istituto. Vista la validità dell'iniziativa, la scuola ha rinnovato la sua richiesta per l'anno 2009/2010, ma ha chiesto di anticipare i tempi. Il nuovo incontro si quindi è tenuto con le stesse modalità nel mese di novembre 2009.
- 3 incontri ad aprile, in orario extrascolastico, organizzati come laboratori sul tema del curriculum. Hanno partecipato complessivamente una dozzina di studenti.
- 5 incontri in aprile, in orario scolastico, con le classi quinte dell'istituto sul tema della mobilità all'estero per studio, lavoro e volontariato. Gli incontri sono stati tenuti dall'operatrice dello sportello Eurodesk di Monza, un servizio di orientamento alla mobilità dei giovani all'estero con cui l'Informagiovani collabora da alcuni anni.

La professoressa referente ha espresso soddisfazione per le attività e ha riportato la valutazione positiva degli studenti per gli incontri.

Si è quindi inaugurato il nuovo anno scolastico con la presenza degli operatori dell'Informagiovani alla presentazione delle attività dell'orientamento, e il già ricordato incontro informativo sulla Formazione Professionale di novembre.

### **Attività promozionali**

Il 2009 ha visto l'Informagiovani sperimentare nuovi canali e modalità di promozione da affiancare a quelli tradizionali dei giornali, del sito internet e della newsletter.

## **Facebook**

Nel 2009 è stato attivato il profilo Facebook del servizio, che ha permesso di sviluppare una rete di contatti non solo con i giovani ma anche con associazioni ed enti legati alle tematiche trattate dagli Informagiovani (lavoro, mobilità all'estero,...). Nel mese di dicembre 2009 il profilo Facebook contava più di 550 contatti. Il profilo è stato utilizzato essenzialmente a scopo promozionale, sia per incontri informativi che per alcuni servizi, come la newsletter, ma anche per reclutare volontari per attività organizzate dall'informagiovani, come gli Info-aperitivi sull'università. Hanno iniziato a interagire con l'Informagiovani chiedendo informazioni diversi utenti, sia con lo strumento di posta messo a disposizione dal Social Network, sia durante gli aggiornamenti del profilo tramite la Chat. Il considerevole aumento di utenza "reale" presso l'Informagiovani (descritto nell'indagine utenza) ha lasciato poco tempo per la gestione del profilo e l'esplorazione delle sue potenzialità, tema che ci si propone di affrontare nel 2010, tramite la partecipazione dell'operatrice al gruppo di lavoro tematico su Facebook e la chat, in rete con altri Informagiovani di Spazio Giovani.

## **Utilizzo servizio tipografico on-line**

Al fine di migliorare la comunicazione promozionale del servizio attraverso gli strumenti cartacei, nel 2009 si è sperimentato per la prima volta un servizio tipografico di stampa on-line e low-cost, che ha permesso di realizzare un maggior numero di volantini in minor tempo. Vista la possibilità di usufruire di un servizio di stampa professionale (in passato il materiale promozionale veniva stampato in nero su carta colorata, utilizzando il centro stampa, la fotocopiatrice o la stampante del Comune), è stato possibile dedicare più tempo alla progettazione grafica, che è stata curata dall'operatrice dell'Informagiovani, col risultato di migliorare di molto la qualità dei prodotti, anche grazie all'uso del colore e della carta lucida.

In particolare sono stati realizzati:

- la brochure del servizio informativo, con una nuova veste grafica, più "giovane" e accattivante, e con l'introduzione del nuovo settore casa.
- il depliant di promozione della mostra dell'Università e degli Infoaperitivi con gli studenti universitari.

## **Attività di accoglienza per lo Sportello Lavoro**

L'attività di accoglienza per lo Sportello Lavoro di Giussano svolta abitualmente dall'Informagiovani è stata portata avanti con il consueto raccordo con l'operatore dello Sportello; nel 2009 si è verificata la necessità di un raccordo specifico sul tema del

finanziamento Regionale "Sistema Dote", di cui lo Sportello Lavoro è ente accreditato.

## **Gestione dei servizi non informativi**

Dopo il potenziamento del servizio Punto pc avvenuto a fine 2008, vista l'importante affluenza di utilizzatori, si è scelto di non realizzare una specifica promozione del servizio.

Durante l'anno è stato proficuo il raccordo con l'Ufficio Informatico del Comune, che garantito la continuità del servizio in modo efficiente e sicuro e l'intervento tempestivo in caso di imprevisti, guasti, interruzioni del collegamento.

I pc disponibili per l'utilizzo da parte dell'utenza sono quattro. Un quinto computer ha smesso di funzionare nel corso del 2009 per rottura definitiva (era l'unico rimasto della vecchia batteria di pc) ed è in attesa di sostituzione.

## **Attività di servizio civile nazionale**

La volontaria entrata in servizio a novembre 2008 ha presentato le dimissioni a gennaio 2009 perché ha trovato un impiego stabile, interrompendo una valida collaborazione che avrebbe permesso di affrontare meglio il forte aumento di utenza registrato nel corso dell'anno. La volontaria infatti supporta l'operatore nello svolgimento dell'attività di back office sia ordinario che straordinario e lo affianca durante le aperture.

La nuova volontaria selezionata nel corso del 2009 ha preso servizio a novembre e la sua collaborazione si è rivelata preziosa in entrambe le attività, ma anche lei si è dimessa nel mese di dicembre, per incompatibilità del monte ore richiesto dal servizio civile con gli impegni di studio.

Emanuele Bertipaglia, Ilaria Pattini  
Operatori Informagiovani

Gennaio 2009