



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

**INFORMA GIOVANI**

# **RELAZIONE di PROGETTO del**

# **CENTRO INFORMA GIOVANI**

# **ANNO 2010**

**SPAZIO GIOVANI**  
COOPERATIVA SOCIALE

## **PREMESSA**

*In questa premessa si vogliono richiamare gli aspetti che hanno maggiormente caratterizzato il 2010 per l'Informagiovani del Comune di Giussano, aspetti che verranno poi approfonditi nella relazione.*

*Sul fronte dell'utenza il 2010 è stato un anno di sostanziale mantenimento del livello di affluenza del 2009, anno di eccezionale crescita che aveva messo alla prova la capacità di accoglienza del servizio. Se il numero delle visite è rimasto quasi invariato (flessione del 0,88%) bisogna annotare che il numero di utenti che hanno visitato l'Informagiovani è diminuito, ma ha avuto la tendenza a ritornare più volte durante l'anno rispetto al 2009. Questo ha permesso una maggiore attenzione da parte degli operatori alle richieste degli utenti, attenzione che ha dato luogo all'aumento della percezione di soddisfazione del servizio (il 92% ha un espresso un alto gradimento del servizio).*

*E' comunque rimasta invariata la media di 26 visite e di 7 colloqui per apertura, ma i picchi raggiunti nel mese di settembre sono stati "da record": 32 visite con 10 colloqui ad apertura di media. Continua a esser confermata la tendenza positiva del 2009, che vede diminuire, in termini percentuali, le richieste intorno al lavoro (dal 43% al 40% nei nuovi utenti) a favore di altri settori, come la mobilità all'estero (passata dal 7 al 10% nei nuovi utenti), e che configurano l'Informagiovani come punto di riferimento utile per l'informazione e l'orientamento su diversi temi di interesse giovanile.*

*Sul fronte delle attività e dei servizi, gli aspetti di novità riguardano la gestione da parte dell'Informagiovani del progetto "Chi vuol esser volontario 2010", con l'elaborazione di 20 proposte di stage in collaborazione con 10 associazioni/enti del territorio, l'attivazione di 6 percorsi di stage, e il proseguimento da parte di 3 giovani donne della collaborazione con l'associazione.*

*Il 2010 è stato inoltre l'anno dell'adozione della scheda "attiva giovani", grazie alla quale si sono raccolte informazioni sulle conoscenze, capacità e passioni dei giovani utenti e sulle loro disponibilità a metterle in gioco anche attraverso l'Informagiovani.*

*Dalla scheda "attiva giovani" è nata l'iniziativa dell'allestimento di una mostra presso il centro, che ha dato visibilità e reso protagonista "attiva" una giovane artista del territorio, stimolando la curiosità e l'interesse di altri giovani a "mettere in mostra" i loro talenti e le loro abilità.*

## **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 Lissone.
- 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, e dal 2008 la casa e i consumi.
- 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 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 attualmente conta quattro 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, attivo con queste modalità dal 2007, 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).

Per agevolare la lettura dell'indagine utenza, a pagina 9 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.

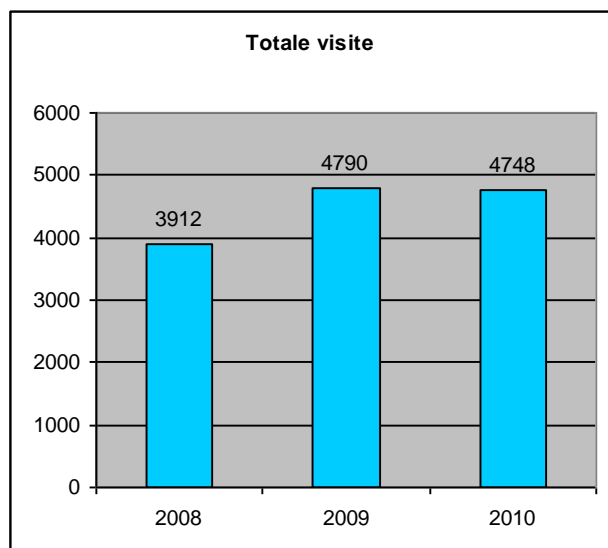
## L'affluenza degli utenti

Tabella 1

VISITE ALL'INFORMAGIOVANI Confronto 2008 – 2010				
	2008	2009	2010	variazione 09-10%
Nuovi	554	605	495	-18,18
Ritorni	3358	4185	4253	1,62
<b>TOTALE</b>	<b>3912</b>	<b>4790</b>	<b>4748</b>	<b>-0,88</b>

La tabella e il grafico 1 evidenziano come il numero di *visite* ricevute dall'Informagiovani nel corso del 2010 si sia sostanzialmente assestato con una lieve flessione, in percentuale lo 0,88%, dopo la straordinaria crescita del 2009. In particolare, sono diminuite le persone che hanno visitato il centro, ma sono tornate a visitare il centro più volte rispetto al 2009.

Grafico 1



I risultati sono quindi in linea con gli obiettivi che ci si era posti nel piano operativo, che rilevava come in molti momenti del 2009 l'utenza abbia superato la capacità di accoglienza del servizio.

Bisogna considerare inoltre che il dato risente del numero di aperture minore rispetto al 2009: 177 contro 182. Il numero di visite per apertura, come si vedrà, è infatti leggermente aumentato, ma l'aumento dei *ritorni* rispetto ai *nuovi* ha permesso di diminuire il numero dei colloqui, agevolando una maggiore attenzione alle richieste degli utenti e accuratezza nelle risposte da parte degli operatori, che ha dato luogo all'aumento della percezione di soddisfazione del servizio (già buona nel 2009).

Continua la tendenza inaugurata nel 2009 rispetto ai temi richiesti all'Informagiovani: il lavoro, pur essendo il principale argomento richiesto, lascia spazio, come si vedrà meglio più avanti, a favore di altri settori come la formazione, la mobilità e la casa. Vediamo ora nel dettaglio l'affluenza dell'utenza e le sue caratteristiche.

## UTENZA DEL SERVIZIO INFORMATIVO

Tabella 2

ACCESSI AL SERVIZIO INFORMATIVO Risposta multipla Confronto 2008 – 2010				
	2008	2009	2010	variazione 09-10%
Nuovi	457	534	431	-19,29
Ritorni	2195	2854	3316	16,19
e-mail	146	170	142	-16,47
utenza differita	44	60	35	-41,67
<b>TOTALE</b>	<b>2842</b>	<b>3618</b>	<b>3924</b>	<b>8,46</b>

La tabella 2 presenta il dettaglio degli *accessi* al servizio informativo, "al netto" cioè del servizio fax, del punto pc, dei tesseramenti e delle iscrizioni allo sportello lavoro. I dati indicano che nel complesso l'utenza del servizio è aumentata del 8%, grazie soprattutto al numero di ritorni.

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.

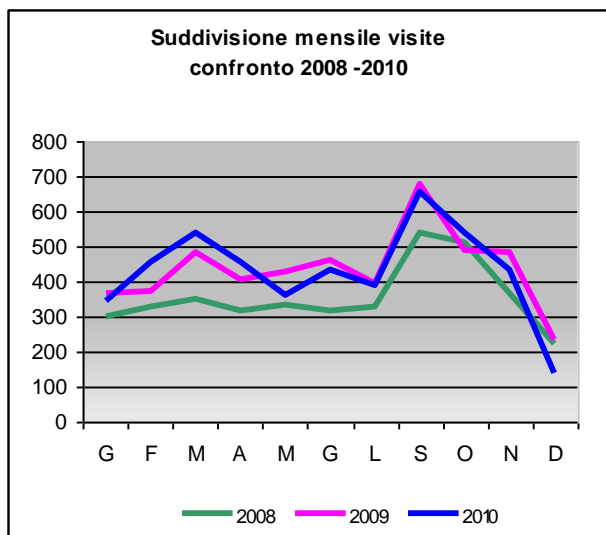
Tabella 3

INDICATORI UTENZA DEL SERVIZIO INFORMATIVO Confronto 2008-2010			
	2008	2009	2010
indice di ricambio	2,24	2,84	2,47
media dei ritorni	4,8	5,59	7,69
media visite per apertura	21,73	26,32	26,82
media colloqui per apertura	5,39	7,14	6,71
media visite settembre	25,71	30,86	32,85
media colloqui settembre	6,62	8,23	10,35

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 2,47, leggermente inferiore al 2009 ma comunque superiore al 2008. Questo indicatore dell'afflusso di nuove persone al servizio è comunque da considerarsi positivo quando è superiore all'1.

Come abbiamo anticipato, nonostante la lieve flessione delle visite in generale, il 2010 ha visto passare per il servizio informativo in media quasi 27 utenti ad apertura, un numero leggermente superiore rispetto al 2009, mentre la media dei colloqui ha registrato una lieve flessione. Questo probabilmente è dovuto all'aumento dei *ritorni*, che tendono a utilizzare il servizio anche in maniera autonoma. Considerando il mese che ha visto più affluenza, settembre, il numero di visite è aumentato rispetto al 2009 di due unità, e così anche quello dei colloqui, registrando la cifra "record" di 10 colloqui per apertura.

Grafico2

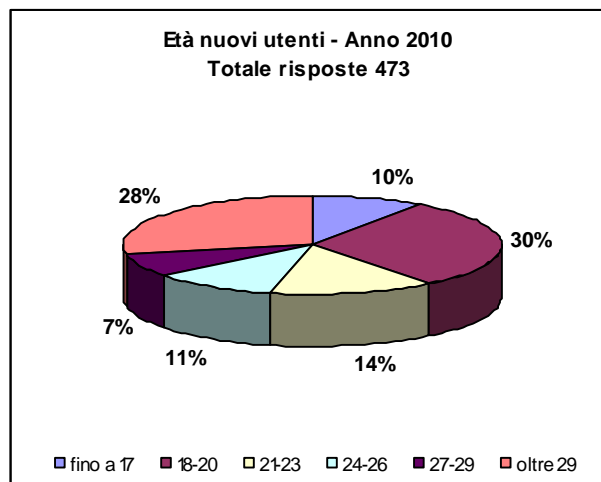


Il grafico 2 raffigura efficacemente il picco di utenza avvenuto a settembre, e mostra come la flessione più significativa sia avvenuta a dicembre, mese in cui il numero di aperture rispetto al 2009 è diminuito e le abbondanti nevicate hanno reso difficile l'accesso al servizio.

### L'età degli utenti

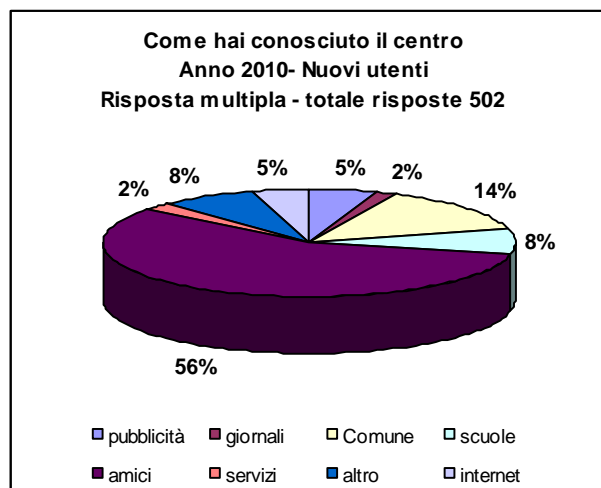
Il grafico 3 mostra la divisione dell'utenza in fasce d'età. Il 2010 vede un aumento della fascia d'età sopra ai 29 anni del 4% rispetto al 2009, riportando i dati ai livelli del 2008. Il 72% dell'utenza rimane comunque al di sotto dei 29 anni, e la fascia di maggior rilievo resta quella dei giovani dai 18 ai 20 anni, età in cui si elaborano le scelte importanti sulla vita professionale e scolastica.

Grafico 3



### I mezzi di conoscenza dell'Informagiovani e la provenienza degli utenti

Grafico 4

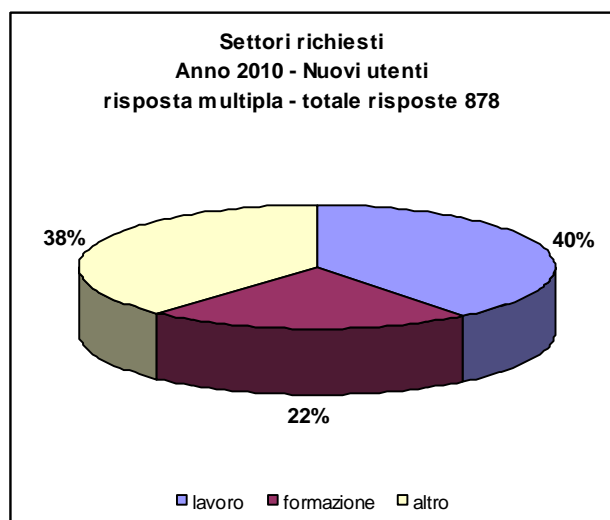


Rispetto ai mezzi di conoscenza del servizio, raffigurati nel grafico 4, la variazione più significativa riguarda il "passaparola": si passa dal 44% del 2009 al 56% del 2010. Se la prevalenza di questo mezzo di conoscenza è segnale della percezione di un servizio efficace e da consigliare, uno dei suoi esiti è quello di estendere la "buona fama" del funzionamento del servizio anche al di fuori del territorio comunale: con un lieve recupero rispetto al 2009 (di un punto percentuale), l'utenza residente a Giussano si attesta al 46%. Tra gli utenti provenienti dagli altri Comuni, il numero più rilevante proviene da Mariano Comense (9%), Seregno (8%) e Verano Brianza (7%).

Da considerare il fatto che i dati riguardano i soli *nuovi utenti*, e che il numero dei residenti a Giussano è con tutta probabilità molto più elevato tra i *ritorni*.

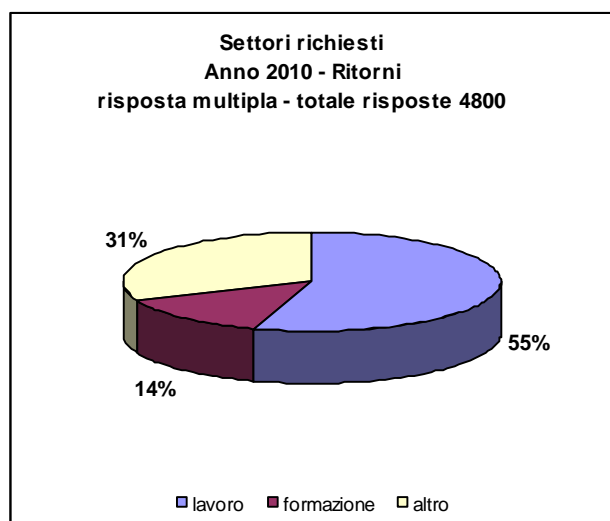
## I settori informativi richiesti

Grafico 5



Come già anticipato, nonostante l'anno 2010 sia stato un anno di crisi economica, le richieste sul tema del lavoro sono diminuite rispetto al 2009 tra i *nuovi utenti* (dal 43% al 40%). Il dato, visibile nel grafico 5, 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 34% al 38%, confermando la tendenza del 2009. Entrando nel dettaglio, sempre considerando i *nuovi utenti*, la variazione più significativa si è registrata sul settore della mobilità, che si attesta al 10% (7% nel 2009, 4% nel 2008). La mobilità all'estero, tema tradizionale degli infoaperitivi, oggetto di incontri informativi presso l'IIS Modigliani, e argomento ricorrente nella newsletter "Info-news", è un argomento interessante soprattutto per giovani dai 18 ai 23 anni (il 56% delle richieste proviene infatti da questa fascia d'età).

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 40% per i *nuovi utenti* al 55% 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 (8%).

Prendendo invece in considerazione i dati dei *nuovi* e dei *ritorni* insieme, si scopre che i temi più richiesti, oltre al lavoro (52%) e alla formazione (15%), sono il tempo libero (11%), la casa (7%), e la mobilità all'estero (5%).

## Informazioni sul gradimento del servizio informativo

Grafico 7

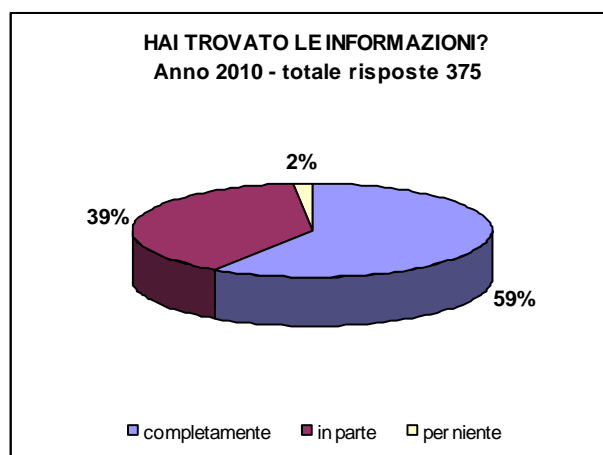
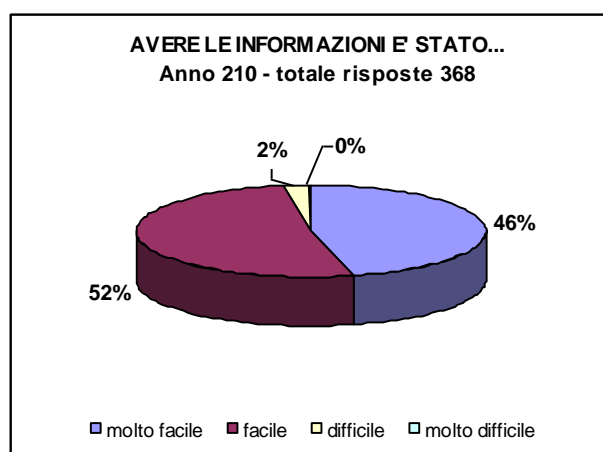


Grafico 8



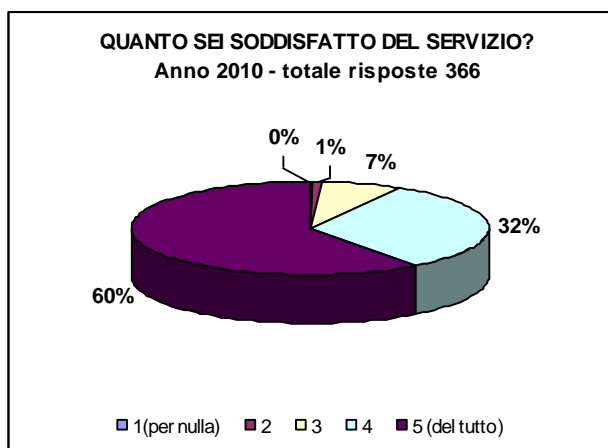
Come si può notare dai grafici 7, 8 e 9, i dati possono essere considerati decisamente positivi; si registra in tutti i quesiti un aumento delle risposte positive, e tra queste, delle risposte pienamente soddisfacenti (il 59% dell'utenza, contro il 53% del 2009, dichiara di aver trovato completamente le informazioni, il 46%, contro il 44% del 2009,

dichiara che è stato molto facile, il 60% dell'utenza, contro il 51% del 2009, assegna il punteggio massimo al servizio).

L'alto gradimento del servizio (risposte 4+5) arriva al 92%, cifra mai raggiunta da quando è in vigore il sistema di registrazione del gradimento attuale (dal 2007). La ragione di questi dati può essere letta nel calo, rispetto al 2009, dei *nuovi* e dei colloqui, calo che ha permesso agli operatori di prestare maggior tempo e attenzione ai bisogni e alle richieste espresse dagli utenti.

Dei *nuovi* che hanno usufruito del colloquio, infatti, nessuno ha dato un giudizio negativo (1 + 2), mentre il 94% ha dato un giudizio positivo (4 + 5).

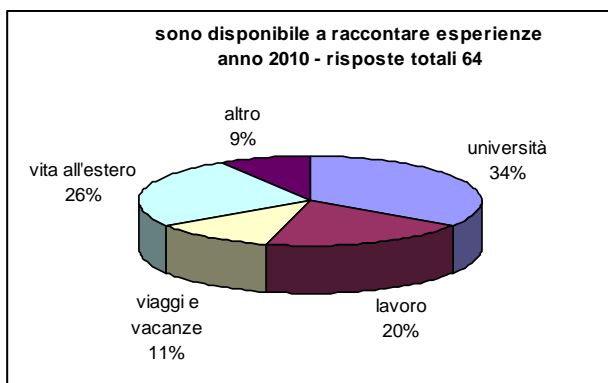
Grafico 9



## L'utenza delle schede "attiva giovani"

Dal 2010 durante le aperture è stata proposta agli utenti più giovani una scheda per raccogliere informazioni sulle loro conoscenze, capacità, passioni.

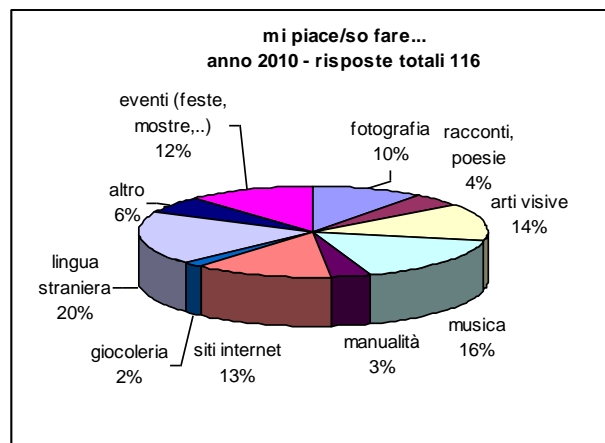
Grafico 10



I ragazzi che hanno compilato la scheda sono stati 61; le schede evidenziano la disponibilità dei ragazzi a raccontare principalmente esperienze di studio (34%) e vita all'estero (26%) come si evince dal grafico 10, inoltre mettono in luce interessi e capacità prevalentemente artistici e linguistici (grafico 11). Le schede hanno permesso di reperire

testimoni volontari per l'infoaperitivo sulle esperienze all'estero e sulla vita universitaria.

Grafico 11



## 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 diminuita del 16% tornando ai livelli del 2008, confermando la tendenza delle visite dei *nuovi*.

Tabella 5

<b>UTENZA VIA E-MAIL – Confronto 2002-2009</b>	
2010	142
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>			
	2010	2009	2008
Info-news	908	832	718
Lavori brevi	975	810	600

È stata invece confermata la costante e considerevole crescita degli utenti della newsletter. Come evidenziato dalla tabella 6, per la prima volta gli iscritti alla newsletter lavori brevi superano gli

iscritti alla "info-news", raggiungendo quasi le 1000 unità.

Tabella 7

ISCRIZIONI ALLE NEWSLETTER – ANNO 2010			
	Tramite sito internet	Presso il centro	TOTALE
Info-news	43	82	125
Lavori brevi	94	110	204
Cancellazioni	14		14

Le iscrizioni, come mostra la tabella 7, avvengono prevalentemente presso il centro Informagiovani su proposta dell'operatore, in particolare per quanto riguarda la info-news. La newsletter sui lavori brevi beneficia invece del passaparola tra gli studenti iscritti, che spesso trovano con questo strumento un lavoro da conciliare con gli studi.

### VISITE AL SITO INTERNET

Il sito internet dell'Informagiovani, aperto nel mese di aprile del 2003, è ospitato sul server del Comune di Giuszano. Nel corso del 2010, in concomitanza con il nuovo sito comunale, ha cambiato indirizzo, ma è comunque raggiungibile dalla pagina interna al sito comunale. Grazie al servizio informatico del Comune è stato possibile avere dei dati piuttosto precisi sul numero di visite che il sito ha ricevuto e sulle pagine più richieste del 2010. I dati 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

VISITE AL SITO DELL'INFORMAGIOVANI TRA IL 2005 E IL 2010	
2010	12476
2009	12989
2008	12083
2007	12251
2006	6438
2005	4332
2004	2467

La tabella 8 mostra come le viste al sito siano state circa 12500, diminuendo rispetto al 2009. Analizzando i dati nel dettaglio, si può notare come la flessione sia dovuta al cambio di indirizzo.

Il grafico 12 evidenzia come la tendenza alla crescita delle visite si sia arrestata in corrispondenza del cambio di indirizzo che ha comportato un'importante flessione del numero delle visite.

Grafico 12

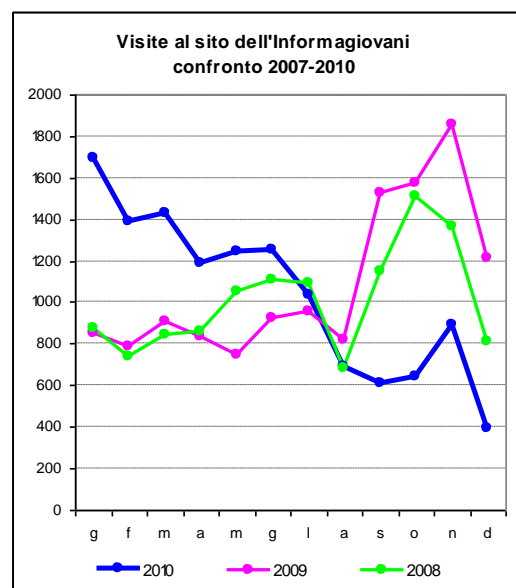


Tabella 9

SITO INFORMAGIOVANI DI GIUSSANO PAGINE PIU' VISITATE - 2010		
	Numero contatti	Descrizione pagina
1	4321	Home Page
2	1956	Guide Open Day 2007, 2008 e 2009
3	1362	link ricerca lavoro
4	1298	Audioguida Lavoro a progetto
5	1257	pagina settore lavoro
6	1253	tesseramento ostelli

Come si vede nella tabella 9, la pagina più visitata nel 2010 resta la home page, con 4321 collegamenti. Al secondo posto, le sempre apprezzate guide Open day: se si sommano i download delle guide agli open day 2007, 2008 e 2009 si arriva a 1956 accessi. Al terzo posto, con 1362 contatti, una new-entry: la pagina aggiornata nel 2010 sui link selezionati dall'Informagiovani per la ricerca del lavoro, con un breve commento che dà indicazioni e consigli per ottimizzare la ricerca di chi utilizza la rete per trovare un nuovo impiego.

Si aggiudica il quarto posto, come nel 2009, l'ascolto dell'audioguida sul lavoro a progetto: 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 1298 internetnauti che hanno ascoltato la guida sul lavoro a progetto, 522 hanno ascoltato la guida sul contratto di affitto (200 in più rispetto al 2009), a conferma della bontà dello strumento e dell'utilità del settore casa.



## **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'Informagiovani 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.

## **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 "Piano operativo annuale 2010".

### **Attività di progettazione, verifica e coordinamento**

E' stata realizzata e presentata nei tempi previsti la relazione annuale 2009.

Tra Informagiovani e ufficio cultura ci sono stati periodici scambi sull'andamento delle attività e sono state condivise le modalità di avvio delle novità previste per il 2010.

Sono stati aggiornati costantemente gli strumenti di monitoraggio e verifica dell'andamento dell'utenza.

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.

L'operatrice dell'Informagiovani ha partecipato, come previsto, a un gruppo di lavoro con altri informagiovani della rete di Spazio Giovani per condivisione e scambio di buone prassi e di elaborazione di nuove progettualità. L'argomento scelto nel 2010 è stata la consulenza informativa via chat (vedi paragrafo su Facebook).

### **Servizio informativo**

Nel 2010 la gestione del servizio informativo si è suddivisa 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)

La **gestione ordinaria** del servizio informativo ha garantito lungo tutto l'anno le quattro aperture al pubblico settimanali con gli orari previsti.

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.

### **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**

Oltre all'attività di gestione ordinaria che consiste nell'inserimento delle news, è stata aggiornata la pagina con i link selezionati dall'Informagiovani per la ricerca del lavoro, con un breve commento che dà indicazioni e consigli per ottimizzare la ricerca di chi la utilizza. La pagina, come descritto nell'indagine utenza, è stata tra le più cliccate nel 2010.

Da segnalare, per l'impegno richiesto, le pagine delle proposte di stage del progetto "Chi vuol esser volontario?" 2010.

L'operatore ha partecipato inoltre a un incontro di formazione organizzato dal servizio informatico del comune per l'utilizzo del nuovo sistema di gestione del sito internet comunale, in cui l'Informagiovani ha una pagina dedicata, con un link al sito tradizionale.

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

Le newsletter inviate sono state complessivamente 84 (86 nel 2009), di cui 26 info-news (21 nel 2009) e 58 lavori brevi (65 nel 2009).

### **Produzione di materiali informativi**

Nel corso del 2010 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 sono 56;
- la guida agli open day delle scuole superiori in Brianza;
- i pannelli e i materiali informativi della mostra dell'università.

### **Progetto Cercar Casa Informati**

E' stato possibile utilizzare nel 2010 le risorse residue del progetto, finanziato dalla provincia di Milano, che ha visto svolgere la maggior parte delle attività nel 2009, in particolare per:

- promuovere tramite il profilo Facebook il video realizzato in collaborazione con gli altri

Informagiovani per la promozione della condivisione;

- realizzare interviste telefoniche per un'attività di valutazione del progetto, che ha avuto esiti positivi, soprattutto in relazione all'attività di consulenza dell'esperta del Sunia;
- continuare l'attività dello sportello di consulenza da parte dell'esperta individuata come la più competente ed efficiente, che ha realizzato nel 2010 15 consulenze professionali gratuite presso il Centro Informagiovani, sui temi della compravendita e dell'affitto, sia per utenza privata che per attività commerciali.

## **Attività informative**

Nel 2010 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 è stata ristretta a un mese di apertura, da metà ottobre a metà novembre. È stato ampliato il numero degli atenei che hanno contribuito all'allestimento con l'invio dei materiali, che si è rivelato copioso e puntuale; per quanto riguarda il numero di visitatori, il 2010 ha visto una flessione molto significativa delle visite (da 184 nel 2009 a 48 nel 2010), nonostante le modalità promozionali siano state le stesse del 2009 e siano passate principalmente attraverso coinvolgimento di 12 referenti dell'Orientamento di altrettanti Istituti di Istruzione Superiore del territorio. Una consultazione con alcuni di questi referenti ha dato come esito due possibili motivazioni della diminuzione delle visite: da una parte una generalizzata minore disponibilità di tempo per una promozione capillare e mirata (classe per classe) da parte dei referenti, dovuta a questioni organizzative interne agli Istituti, dall'altra la concomitanza con un Campus dell'Università organizzato presso il polo fieristico di Erba, con la presenza degli stessi Atenei e anche di aziende, agenzie per il lavoro, ed eventi e incontri informativi mirati. Queste indicazioni risultano utili, nel caso si mantenesse l'attività per il 2011, per una riprogettazione dell'iniziativa nelle modalità, nei tempi e nei luoghi.

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 2010 è stato realizzato un incontro sul tema della mobilità all'estero, con la presenza di due giovani a testimoniare la loro diretta esperienza.

Martina ha raccontato la sua esperienza di animazione all'estero, Matteo la sua vacanza-studio a Londra.

All'incontro hanno partecipato circa 15 giovani. E' stata inoltre realizzata una registrazione video dell'incontro, che potrà essere pubblicata sul sito internet o sul profilo Facebook dell'Informagiovani.

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

Per il 2010 ha avuto successo il reclutamento degli studenti senior volontari, che hanno partecipato molto numerosi (10 volontari sia al primo che al secondo incontro). La maggior parte dei volontari è stata reclutata attraverso la scheda "attiva giovani" (vedi indagine utenza più sopra); altre modalità di contatto sono state la newsletter, Facebook, e l'Università di Bergamo, che ha inviato due studenti. Data la scarsa partecipazione di pubblico al primo incontro del 25 ottobre (6 studenti e 3 genitori), si è deciso di organizzare per il secondo incontro previsto per l'11 novembre la registrazione video dell'intervista, in modo da poter valorizzare l'impegno e la partecipazione degli studenti senior, e da poter utilizzare in seguito le loro preziose testimonianze per la produzione di un documento.

Il secondo incontro, con questa nuova modalità, ha comunque visto aumentare la partecipazione a 20 studenti, numero ottimale dal punto di vista logistico, anche per il momento di confronto e scambio avvenuto durante l'aperitivo che ha seguito l'intervista. La promozione ha coinvolto 12 referenti dell'Orientamento di altrettanti Istituti di Istruzione Superiore del territorio, ed è migliorata qualitativamente grazie all'utilizzo di volantini stampati attraverso la tipografia on-line (vedere paragrafo sulla promozione).

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

Nell'anno scolastico 2009-2010 si è consolidata la collaborazione dell'Informagiovani intorno al piano dell'orientamento in uscita dell'Istituto Modigliani.

Le attività sono iniziate in ottobre 2009: gli operatori hanno partecipato ad un incontro con tutti gli studenti di quinta in cui è stato presentato il programma delle attività di orientamento.

Sono state realizzate le seguenti attività:

- 4 incontri tra marzo e aprile, in orario extrascolastico, organizzati come laboratori sul tema del curriculum. Hanno partecipato complessivamente una dozzina di studenti.
- 6 incontri in novembre, 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'operatore dello sportello Eurodesk di Monza,

un servizio di orientamento alla mobilità dei giovani all'estero con cui l'Informagiovani collabora da alcuni anni.

- l'incontro di presentazione intorno al funzionamento e all'offerta della Formazione Professionale per adulti, con particolare attenzione all'offerta post-diploma in ambito artistico, previsto per novembre 2010, è stato posticipato dall'Istituto per questioni organizzative a gennaio 2011.

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

Per il primo anno la proposta delle attività è stata formalizzata attraverso un lettera che conteneva il programma delle attività.

Si è quindi inaugurato a ottobre 2010 il nuovo anno scolastico con la presenza dell'operatrice dell'Informagiovani alla presentazione delle attività dell'orientamento.

## **Attività di territorio**

### **Chi vuol esser volontario 2010**

Nel corso del 2010 il progetto denominato "Chi vuol esser volontario?", che da alcuni anni promuove esperienze di stage rivolte ai giovani da svolgere presso associazioni del territorio, è stato gestito *in toto* dall'Informagiovani, che "ha raccolto il testimone" passato dal Progetto Giovani e si è occupato non solo dell'aspetto promozionale, ma anche del processo organizzativo e di raccordo tra giovani e associazioni.

In particolare sono state messe in campo le seguenti attività:

- contatto con le associazioni del territorio, individuazione dei referenti, raccolta delle manifestazioni d'interesse;
- invio tramite e-mail di una scheda descrittiva del progetto;
- incontri con i referenti delle associazioni interessate, mirati a una presentazione più approfondita dell'iniziativa e all'elaborazione di un'ipotesi di stage;
- raccolta delle proposte di stage;
- promozione attraverso i canali della news-letter, di Facebook, del sito internet e di volantini da distribuire in luoghi frequentati dai giovani, valorizzando i contatti consolidati o in fase di approfondimento con le realtà del territorio sia da parte dell'Informagiovani (ad esempio l'IIS Modigliani), sia da parte del Progetto Giovani (oratori, compagnie informali,...);
- accompagnamento all'avvio degli stage dei giovani volontari;
- monitoraggio dell'andamento dello stage.

Le proposte di stage sono state raccolte e promosse in due fasi, una estiva e una autunnale. Sono stati proposti 10 stage, sia per l'edizione estiva che per quella autunnale. Le associazioni coinvolte sono state 10, mentre sono state 6 le persone che hanno aderito al progetto. Nella fase estiva 3 giovani donne hanno collaborato con la Protezione Civile (su due diversi stage) e con l'associazione Extrascuola, e tutte e tre hanno poi proseguito la collaborazione al termine dello stage. Durante l'edizione autunnale/invernale un adulto in pensione è stato messo in comunicazione con l'associazione Volontariato Residenza Amica e una giovane donna ha prestato servizio nel negozio dell'associazione Macondo. Nel mese di novembre gli operatori sono stati contattati da un'assistente sociale del Comune per valutare la richiesta da parte di un giovane ragazzo disabile di partecipare al progetto. Dopo un colloquio conoscitivo con il giovane, l'operatrice ha cercato di elaborare delle proposte di stage che combaciassero con i suoi interessi e le sue aspirazioni. Sono state individuate due proposte. Il primo stage, della durata di 3 mesi, è partito nel mese di dicembre presso la Biblioteca, grazie alla collaborazione delle responsabili della Biblioteca e dell'ufficio Cultura. Il secondo stage, concordato con la Cooperativa Il Ponte di Albiate, partirà a marzo 2011.

### **Gestione dello spazio espositivo**

La prospettiva di un cambio di sede per l'Informagiovani ha portato ad abbandonare temporaneamente l'ipotesi dell'allestimento di uno spazio espositivo permanente, per lasciare spazio alla sperimentazione dell'allestimento di una mostra presso la sede dell'Informagiovani, avvenuta nel mese di luglio.

E' stata data la possibilità a una giovane artista che ne ha fatto richiesta di esporre i propri lavori. L'artista è stata protagonista attiva dell'evento: ha approntato con il supporto dell'operatrice una scheda tecnica della mostra, con una breve descrizione delle opere, da proporre all'Amministrazione, si è occupata dell'allestimento, del materiale promozionale, e dell'inaugurazione.

La mostra ha fornito una buona vetrina all'artista e le ha permesso di stabilire contatti con la stampa per la promozione delle sue mostre successive. Inoltre ha incuriosito molti giovani utenti dell'Informagiovani, che si sono mostrati interessati ad avere la medesima opportunità.

### **Attività promozionali**

Il 2010 ha visto l'Informagiovani continuare nella sperimentazione di nuovi canali e modalità di promozione da affiancare a quelli tradizionali dei giornali, del sito internet e della newsletter.

## **Facebook**

Il profilo Facebook del servizio permette 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 2010 il profilo Facebook contava più di 750 contatti. L'operatrice dell'Informagiovani ha partecipato, come anticipato, a un gruppo di lavoro con altri informagiovani della rete di Spazio Giovani sulla consulenza informativa via chat. Dopo aver sperimentato il servizio di chat su appuntamento, ed avendone appurata la scarsa efficacia, si è concluso che lo strumento Facebook è valido, più che per una funzione informativa, come canale promozionale. Si è quindi pensato di sfruttare l'alto livello di interattività di un'applicazione accattivante, divertente e immediata, messa a disposizione da Facebook, come quella del quiz, che ha come obiettivo quello di stimolare chi compila il quiz ad approfondire la tematica visitando il centro. Sono stati approntati due tipi di quiz, uno sul turismo e uno sul tempo libero. E' stata inoltre realizzata una versione cartacea del quiz sui corsi del tempo libero, che viene utilizzata dagli utenti prima della consultazione del settore di riferimento.

## **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

## **Attività di servizio civile nazionale**

La volontaria selezionata nel corso del 2009 ha preso servizio a novembre e si è dimessa nel mese di dicembre, per incompatibilità del monte ore richiesto dal servizio civile con gli impegni di studio. A febbraio è subentrata la nuova volontaria, che ha concluso l'attività nel mese di novembre. La collaborazione con gli operatori si è declinata nello svolgimento di attività di back office sia ordinario che straordinario e nell'affiancamento durante le aperture e le attività dei laboratori sul curriculum e degli info-aperitivi.

Ilaria Pattini  
Operatrice Informagiovani  
Gennaio 2010