

Verifica Annuale

Gennaio – Dicembre 2010



Per l'amministrazione Comunale:

Alessandro Previtali Assessore Servizi Sociali

Laura Rizzi Vicesegretario

Patrizia Giassi Assistente Sociale Referente di Progetto

Per la Cooperativa Spazio Giovani

Tatiana Arzuffi Operatrice Informagiovani

Premessa

Per il 2010 le **linee strategiche principali si sono individuate nella comunicazione/promozione del servizio** tramite il sito internet, face book, volantini e articoli sui giornali locali che permettono all'informagiovani di promuoversi e affermare la propria presenza sul territorio.

Vengono inoltre riproposte alcune attività integrate da azioni nuove con la doppia finalità di **fornire informazioni, rendere visibile e promuovere il servizio**.

Con la relazione annuale si presenta l'andamento del progetto nell'anno 2010 sia per quanto riguarda l'utenza che le attività svolte.

Come avviene la raccolta dei dati

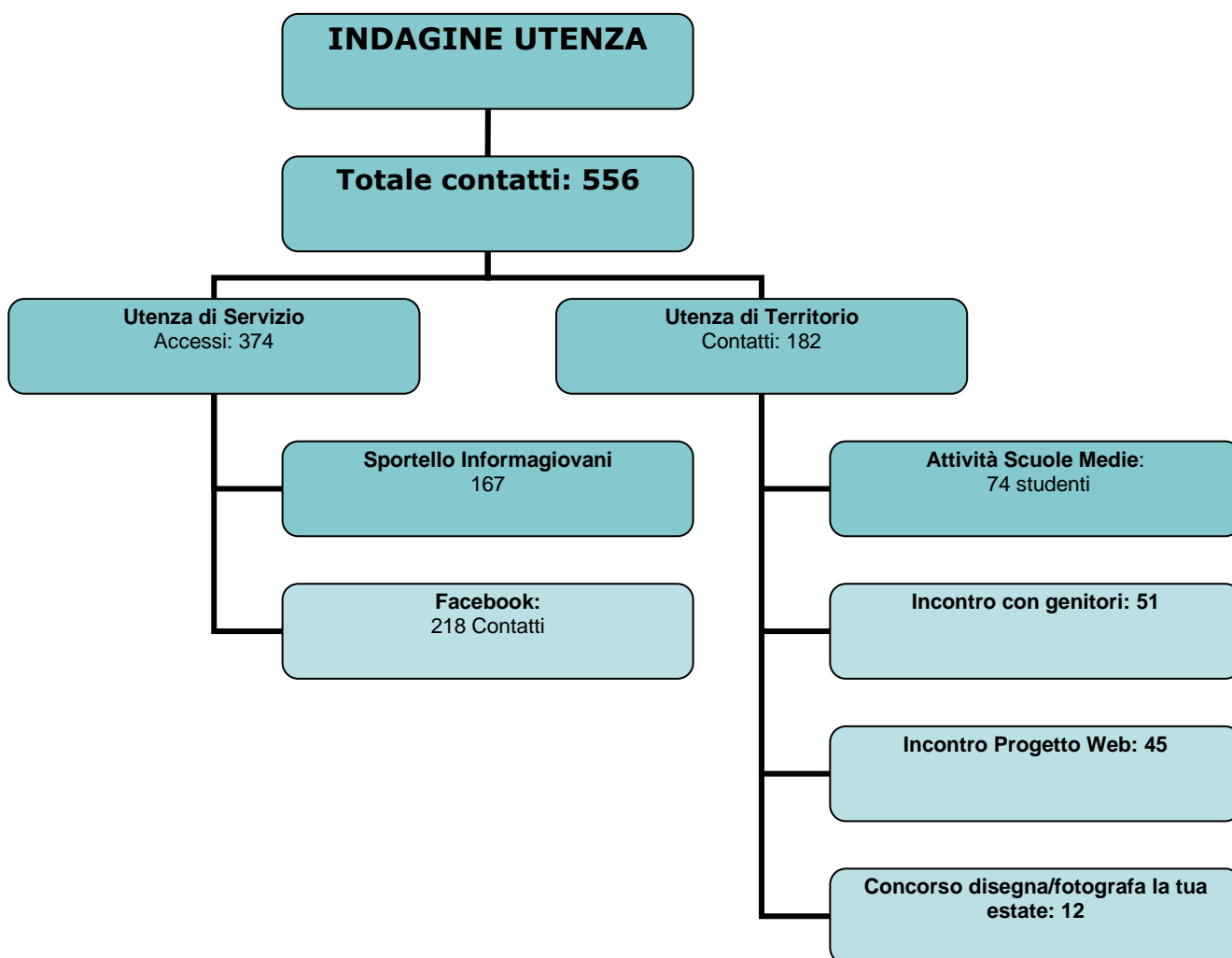
L'operatrice dell'Informagiovani chiede ad ogni persona che accede al servizio di compilare un questionario contenente domande sulle caratteristiche personali, sui settori richiesti, sugli strumenti utilizzati e sul gradimento del servizio. Il questionario viene compilato una sola volta nel corso dell'anno, generalmente al primo accesso e costituisce un insieme di dati che definiamo come **"nuovi"** utenti.

Per avere il quadro completo dell'utilizzo dell'Informagiovani l'operatore prende nota dei successivi accessi degli utenti definiti **"ritorni"**, registrando le informazioni principali come il sesso, i settori informativi richiesti e gli strumenti utilizzati.

La somma dei dati relativi ai "nuovi" e ai "ritorni" definisce il **totale delle presenze** al servizio nel corso dell'anno.

Il diagramma riassume i dati relativi agli accessi/contatti dell'Informagiovani

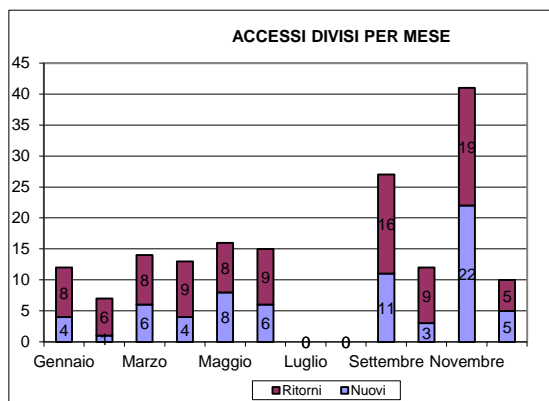
Utenza



L'utenza dell'informagiovani è rappresentata dall'**UTENZA DI SERVIZIO**, dagli accessi di coloro che hanno utilizzato il servizio informativo negli orari di apertura al pubblico e hanno visitato i Saloni e dall'**UTENZA DI TERRITORIO**, dai contatti di coloro che hanno partecipato alle iniziative organizzate dall'Informagiovani al di fuori degli orari di apertura. Il totale di queste tipologie di utenza rappresenta il totale dei contatti avuti dall'Informagiovani. La distinzione si rende utile e necessaria dal momento che, *l'Utenza di Servizio è rilevata attraverso la somministrazione di un questionario e la compilazione di una scheda di rilevazione presenti nel sistema Qualità della Cooperativa Spazio giovani*

L'Utenza di Territorio, al contrario, non ha uno strumento definito di rilevazione, è di volta in volta raccolta dall'Operatrice con strumenti funzionali al tipo di attività realizzata

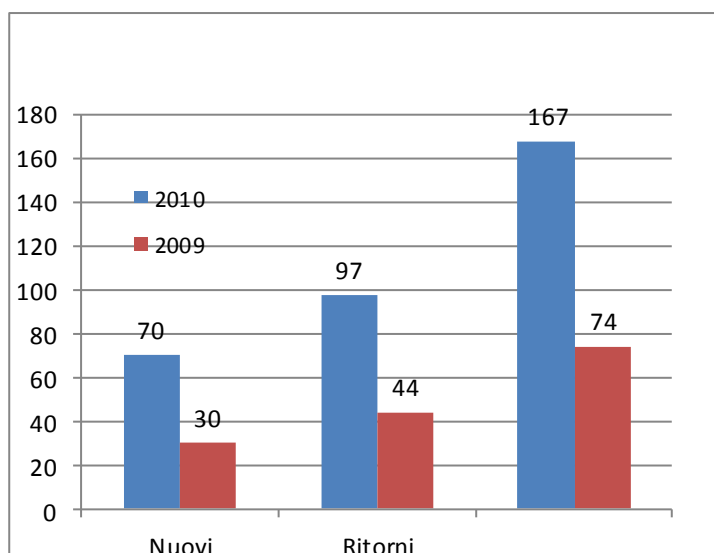
Utenza di servizio



Utenza MENSILE Arcene			
	Nuovi	Ritorni	Totale
Gennaio	4	8	12
Febbraio	1	6	7
Marzo	6	8	14
Aprile	4	9	13
Maggio	8	8	16
Giugno	6	9	15
Settembre	11	16	27
Ottobre	3	9	12
Novembre	22	19	41
Dicembre	5	5	10
	70	97	167

Come si nota dalle tabelle c'è stato **un incremento** durante tutti i mesi, in particolare nel mese di settembre (dopo la chiusura estiva) e nel **mese di novembre** dopo aver effettuato gli incontri nelle classi terze medie per la scelta della scuola superiore e gli incontri genitori.

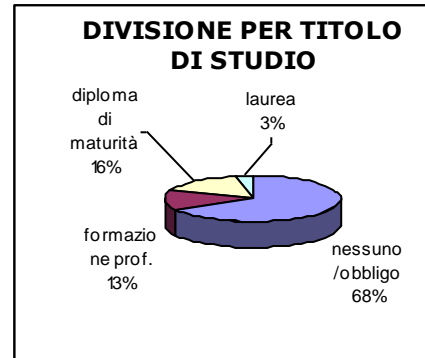
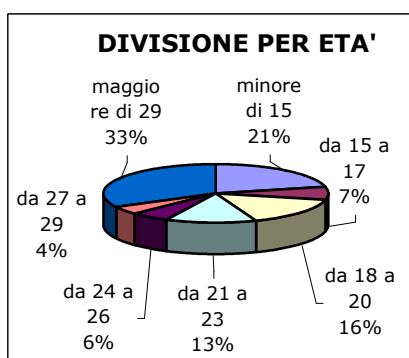
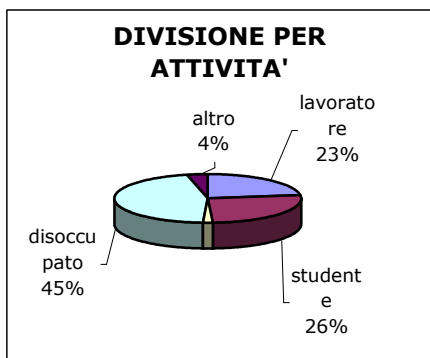
Confronto anno 2010 e 2009



	2010	2009
Nuovi	70	30
Ritorni	97	44
	167	74

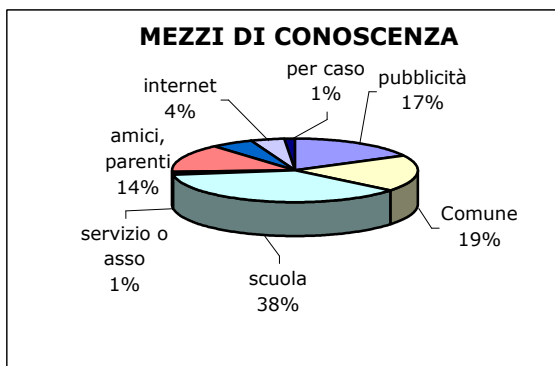
Rispetto al 2009, nell'anno 2010 **l'utenza totale è aumentata di 93 utenti**, 40 nuovi e 53 ritorni. Quest'incremento è dovuto, come già detto, alle diverse attività che si sono svolte sul territorio e alla promozione, ovvero la distribuzione di volantini e locandine sul territorio, l'allestimento di una bacheca all'interno del comune e alla partecipazione con uno stand informativo presso due feste comunali

Un po' di dati...



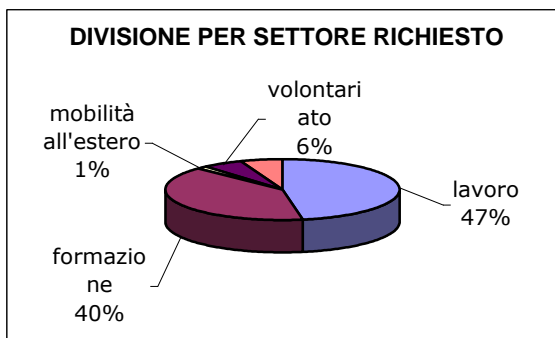
L'utenza del 2010 è stata caratterizzata principalmente da disoccupati ed inoccupati (46%) che non hanno un titolo di studio o sono ancora in formazione (68%). Da sottolineare che il "nessun titolo di studio" è rappresentato anche dai ragazzi di terza media che sono venuti all'informagiovani per chiedere informazioni riguardo la scuola superiore; infatti, per quanto riguarda l'età, il **21% risulta minore di 15 anni**.

L'età dell'utenza risponde al target a cui si rivolge il servizio: infatti il 67% degli accessi è nella fascia d'età che va dai 15 ai 29 anni



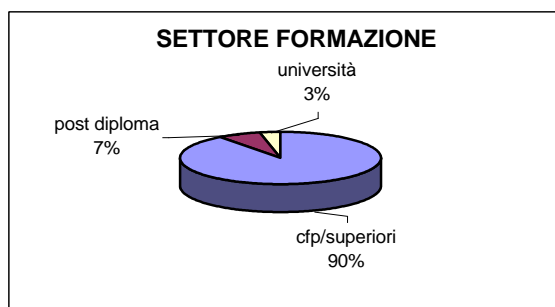
Il 38% di coloro che accedono all'informagiovani **conosce il servizio grazie alla scuola (38%)**, ovvero grazie ai laboratori che sono stati effettuati nelle classi terze. Anche il canale "pubblicità" rappresenta un'alta percentuale (17%)

Perché vengono all'informagiovani...

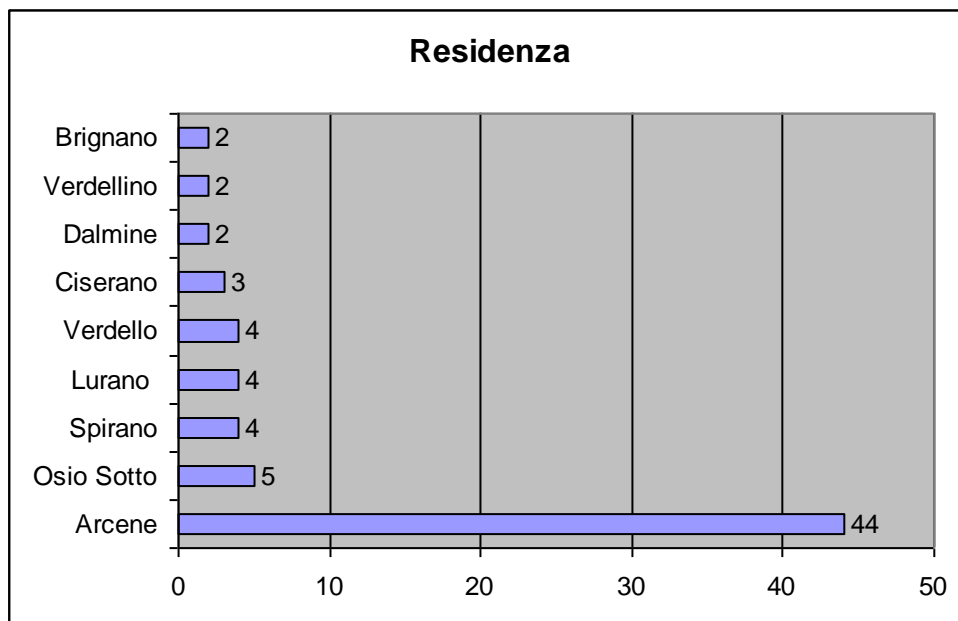


La maggior parte di coloro che accedono all'informagiovani è per **cercare lavoro (47%)** e per chiedere informazioni sulla **formazione (40%)**.

Come evidenziano i grafici sotto, coloro che hanno consultato la bacheca lavoro sono stati il 61%, **i curriculum effettuati sono stati 20**. Il 90% di coloro che chiedono informazioni sulla formazione è rappresentato da **studenti della scuola media**



Da dove vengono ...



Il 57% ovvero, 44 utenti, **provengono da Arcene**; il restante da paesi limitrofi

Le attività...

Attività di Front Office e Back Office

Durante l'apertura (il lunedì dalle ore 15:00 alle 17:30) il Servizio ha erogato:

- colloqui informativi e di primo orientamento (accoglienza, analisi della domanda, soddisfazione del bisogno informativo, attivazione dell'utente nella ricerca di informazioni utili a rispondere al bisogno);
- supporto all'utente nella consultazione dei materiali per la ricerca di informazioni;
- sostegno e affiancamento nella stesura del curriculum vitae e della lettera di accompagnamento (n° 20 curriculum effettuati);
- registrazione degli utenti: ad ogni utente che per la prima volta nel corso dell'anno accede al servizio viene fatto compilare un apposito questionario; registrazione di ogni successivo accesso sulla scheda di rilevazione dei ritorni all'Informagiovani.

Prima di ogni apertura l'operatore procedeva alla:

- Sistemazione e aggiornamento del materiale presente all'informagiovani
- Sistemazione e aggiornamento della bacheca annunci
- Lettura della posta elettronica

Attività di promozione

L'attività di promozione è un'azione standard dell'Informagiovani che pone sempre **come prioritaria la "comunicazione"** in quanto canale fondamentale per far conoscere e consentire l'accesso ai suoi servizi e alle sue opportunità da parte dei giovani.

- Realizzazione del **nuovo volantino e locandina** dell'informagiovani
- **Predisposizione di nuova segnaletica informativa** nell'atrio della biblioteca
- **Riorganizzazione e Sistemazione** del centro Informagiovani
- Allestimento di una **bachecca all'interno del Comune**
- **Affissione delle locandine** nelle bacheche comunali e nei negozi di Arcene
- **Partecipazione con un banchetto**, nelle serate dell' 11 e 12 Giugno, alla **festa Rocking' Park**
- **Partecipazione con un banchetto**, nella giornata del 26 Settembre, all'interno della manifestazione "I colori e sapori dell'autunno"

Saloni

L'Informagiovani ha collaborato sia nell'organizzazione, sia nella realizzazione dell'evento, come di consueto negli ultimi anni, ai diversi **Saloni** che si sono svolti a Treviglio:

- Salone Scuola 16,17 Gennaio
- Salone Università 18,19, 20 Marzo
- Salone Turismo 17, 18 Aprile
- Salone Orientando 30, 31 Ottobre
- Salone dello Studente 3,4,5 Dicembre

L'attività ha previsto:

- la partecipazione al tavolo di lavoro di tutti gli informagiovani della bassa bergamasca gestiti dalla Cooperativa Spazio Giovani
- promozione e distribuzione dei volantini nella scuola media e sul territorio
- presenza dell'operatrice nelle giornate di apertura dei saloni

Scuola

- Incontro con la Dirigente per la presentazione del **progetto "La scelta dopo la scuola..."** rivolta sia ai ragazzi della terza media, sia ai genitori
- Realizzazione degli interventi informativi relativa alla scelta nelle tre classi terze medie, attraverso attività laboratoriali, nel mese di Novembre
- Realizzazione di una serata informativa aperta ai genitori delle classi terze con l'obiettivo di illustrare la riforma scolastica e l'offerta formativa

Progetto Web (*Laboratorio di promozione all'uso responsabile del WEB*)

In collaborazione con una psicologa ed un esperto di informatica della Cooperativa Spazio Giovani, si propone di realizzare **occasioni e incontri di formazione e confronto rivolti alle famiglie e ai ragazzi di Arcene**, per promuovere un utilizzo responsabile del web.

Azioni realizzate:

- Stesura e presentazione del "**Progetto Web**" alla referente comunale e alla dirigente scolastica. Il progetto, in accordo, sarà realizzato a partire dal mese di settembre/ottobre
- Realizzazione e distribuzione del **volantino e della locandina**
- Realizzazione di **due serate a tema**: 30 Novembre, 6 Dicembre

Facebook

- Da Aprile, apertura del portale facebook (**ad oggi gli "amici" sono: 218**)
- Aggiornamento continuo del portale attraverso la pubblicazione di eventi, iniziative e tematiche trattate all'informagiovani (turismo e lavoro all'estero, concorso, tessera ostelli...)

Concorso disegna/fotografa l'estate

Durante il salone del turismo è stato promosso un **concorso per i ragazzi della scuola elementare e media** con tema: "Disegna/fotografa la tua estate"

Azioni realizzate:

- Realizzazione del volantino e locandina del concorso
- Distribuzione del regolamento nella scuola elementare e media
- Pubblicazione sul sito del comune del regolamento
- Accordo con la bibliotecaria per la distribuzione del regolamento
- Allestimento della bacheca in comune e in biblioteca del concorso
- Raccolta dei disegni e delle fotografie
- Allestimento della mostra presso l'Ariston Multisala di Treviglio
- Premiazione del concorso presso l'Auditorium della Cassa Rurale

I ragazzi che hanno partecipato al concorso, per quanto riguarda la realizzazione del disegno sono stati 10 e le fotografie 2.

Le due fotografie hanno vinto rispettivamente il primo e secondo premio

Alcune criticità...

Durante tutto l'anno si sono evidenziate alcune criticità nella gestione dello spazio informativo:

- L'Informagiovani è collocato in uno spazio poco visibile
- La collocazione attuale è condivisa con lo sportello Immigrazione; questo non delinea un'identità dell'informagiovani che spesso viene confuso con lo sportello immigrati
- Lo spazio non è sufficientemente adeguato per l'esposizione del materiale e di conseguenza, non consente all'utenza di accedere facilmente ai settori e di consultare in modo autonomo le informazioni
- La "bacheca annunci" è posta fuori dal servizio, quindi consultabile anche in orari di chiusura dello sportello; tale collocazione non garantisce il monitoraggio delle visite e spesso, durante l'anno, ha subito diverse azioni di "vandalismo": scritte sulla bacheca, insulti, sparizione degli annunci di lavoro